

Informe de Responsabilidad Corporativa

Diners Club del Ecuador 2009

78.00°

0.00°



Diners Club
INTERNATIONAL



Un mundo sin límites

2,8

Cifras Diners Club del Ecuador 2009

Número de Socios
188.654
principales y
92.826
adicionales

Número total de
clientes
323.788

Número de
establecimientos
afiliados en Ecuador
29.069

Número de
establecimientos a nivel
internacional:
14,6 millones
en más de 185 países

Cantidad de
Colaboradores:
1.026

Cantidad de personas
que dependen de la
Compañía
2.565

Número de escuelas
involucradas en planes
de mejoramiento
903

Número de profesores
capacitados de
escuelas rurales
1.801

Número de Niños
involucrados en planes
de mejoramiento de
educación
52.286

Cobertura de
programas sociales:
Cañar, Quinindé, Jama,
Río Cayapas, Río Santiago,
Guayaquil, Esmeraldas,
Pichincha y Cotopaxi

Cantidad de papel
reciclado
5.456 Kg.

Reducción de consumo
de papel
1'530.300 hojas = 7.161 Kg.

Número de personas
Capacitadas en RSE
310 personas



Quito - Pichincha

	Diners Club del Ecuador en cifras 2009	2
	Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
	Acerca de Diners Club del Ecuador	
	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador	
	Un Mundo sin Límites: Diners Club del Ecuador	
	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	Generando Valor <i>para el Ecuador</i>	21
	Los rostros de <i>Diners Club</i>	29
	La pasión <i>por servir</i>	41
	Una relación de <i>mutuo beneficio</i>	55
	Forjando <i>relaciones duraderas</i>	61
	Construyendo <i>Futuro</i>	67
	Informe de Verificación	85
	Índice de Contenidos GRI / Pacto Global	87

3,1/3,2/3,3/3,5/3,6/3,7/3,8/3,9/3,10/3,11

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador S.A. S.F. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el tercer documento público de esta índole que emite la Compañía. Al igual que los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar las políticas, la estructura, los avances y los desafíos ambientales, sociales y económicos de Diners Club del Ecuador. Hemos sido, en conjunto con otra entidad financiera ecuatoriana, las dos primeras instituciones en realizar un reporte con los lineamientos del Global Reporting Initiative¹ (GRI) en Ecuador. Este III Informe sigue los lineamientos en su tercera versión, de octubre de 2006. A éstos se han sumado los indicadores adicionales establecidos como mandatorios para el sector financiero, en enero del 2010 por el GRI. El año anterior realizamos una certificación con GRI, obteniendo la calificación GRI A+, por lo que el desafío de este año es aún mayor.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2008 tuvo una difusión más amplia de su predecesor, puesto que se duplicaron los ejemplares entregados llegando a 2.000, en vista de los pedidos de nuestros grupos de interés. En las encuestas, el documento fue calificado como bueno o excelente en porcentajes superiores al 94%, en aspectos relativos a la confiabilidad de los datos, a la claridad de la información y a la buena estructura de la presentación.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador para el año 2009 (enero a diciembre), incorporando cifras 2008, a efectos de hacerlo comparable. En el capítulo de Recursos Humanos se incluyen las cifras de INTERDIN S.A., compañía que absorbió las operaciones de OPTAR S.A. (Emisora y Operadora de Tarjetas de Crédito S.A.), por ser una empresa del mismo grupo económico y cuya administración de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas en base a los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2009.

A nivel de estructura, el Informe ha seguido los criterios previamente establecidos en el 2007, con los ejecutivos de Diners, quienes aportaron los temas más importantes a incluir. Además, se han incorporado indicadores del suplemento sectorial financiero de GRI y se actualizó el estudio de mejores prácticas tanto en Ecuador como en el mundo, para determinar los temas principales que conciernen al sector financiero y particularmente al de tarjetas de crédito, sector en el que crecientemente se están realizando este tipo de informes.

Se realizó una validación interna de los datos y el Informe ha sido sometido a la verificación externa de la auditora PricewaterhouseCoopers. El resultado de la revisión ha sido incluido en el informe publicado en la página 85. Por último, se ha validado la calificación de este reporte directamente con el GRI.



1. www.globalreportinginitiative.org

Mensaje del Presidente Ejecutivo



Los inicios fueron momentos difíciles: se anunciaban los efectos devastadores que tendría en la economía mundial la crisis económica, iniciada en el sistema financiero de los EEUU, a lo que se añadió una perspectiva económica nacional poco alentadora por el descenso de los precios del petróleo en el mercado internacional que sin duda afectarían al crecimiento y al mercado de consumo nacional. Esto nos llevó a transitar por

el 2009 con gran prudencia como organización y buscamos tomar un enfoque más centrado en la consolidación organizacional que en la expansión.

Pese a estas limitaciones del contexto socio económico, el 2009 ha sido un año de retos. Nos referimos particularmente a dos hechos: a la compra a nivel internacional por parte Discover Network de la franquicia de Diners Club Internacional y a los resultados obtenidos en este año por Diners Club del Ecuador.

El hecho de pertenecer actualmente a la red de Discover Network nos aporta importantes beneficios, tanto internamente como organización, así como para nuestros socios y establecimientos, destacando una mayor cobertura en cuanto al servicio de ATM's, adicionalmente podemos destacar:

- Pasamos a formar parte de la más importante red internacional especializada en tarjetas de crédito con un bagaje de conocimientos rico y exitoso.
- El integrarnos a una red con un nivel de aceptación total a nivel internacional en especial en EEUU, Canadá y México es altamente positivo, pues se cuenta con una red de más de 6 millones de establecimientos afilados.

- La compra de Diners Club North America por parte del Banco de Montreal, esto nos posibilita el ofrecer acceso a una red mundial.

En cuanto a los resultados, hemos podido constatar este año que una gestión responsable en las tres dimensiones, económica, social y ambiental, es la mejor garantía para que los negocios sean sustentables a largo plazo, y es por ello que en Diners Club del Ecuador hemos ratificado que el camino para la superación de estos desafíos pasa necesariamente porque las empresas privadas, así como las entidades regulatorias, profundicen su compromiso con la filosofía de la Responsabilidad Social, elevando sus estándares voluntariamente con modelos de gestión cada vez más éticos, transparentes y de calidad, y a la vez se comprometan con el desarrollo humano de su personal y de las comunidades cercanas.

Los resultados obtenidos han sido posibles gracias a un equipo humano capaz y comprometido que trabaja día a día por garantizar un mayor y mejor nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

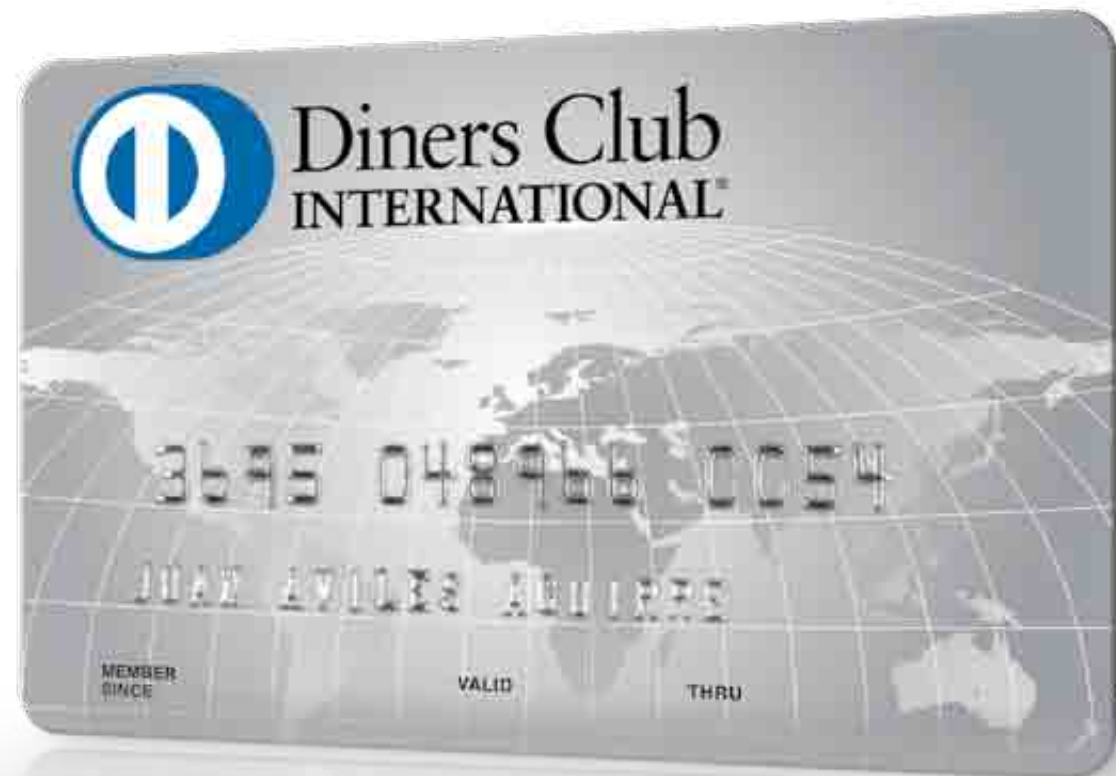
Creemos que Diners Club del Ecuador tiene un relevante rol social, no solamente por los aportes comunitarios que realiza, sino básicamente por el papel destacado en la creación de valor para la sociedad: valor en la creación de empleo; en la creación de servicios y productos de calidad, valor en el fortalecimiento de los principios éticos en el sector financiero y en la lucha contra la corrupción, valor en las vidas de las familias y personas sobre las cuales incidimos de una u otra forma, y valor en las comunidades rurales en las que invertimos para mejorar la educación. Esperamos que a continuación encuentren información de su interés que nos permitan estrechar aún más nuestras relaciones y construir un 2010 mejor para nuestro país.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo



Salinas - Sta. Elena

Acerca de Diners Club del Ecuador



Acerca de Diners Club del Ecuador

Diners Club surge en Estados Unidos en la década de los años 40 y existe una anécdota que ilustra este suceso: en 1949, Frank McNamara cenaba en un restaurante de Nueva York y sorpresivamente no pudo pagar la factura, pues había olvidado su billetera. Aunque su acompañante solucionó la situación, decidió que jamás se vería en una circunstancia tan incómoda. Un año después, junto con su abogado Ralph Schneider, creó la Tarjeta Diners Club.

En el año 2009 la franquicia Diners Club Internacional fue adquirida por Discover

Network ampliando de esta forma su red de establecimientos de aceptación en negocios prácticamente universal. Actualmente, Diners Club Internacional opera a nivel mundial con una amplia red de establecimientos que supera los 14 millones, en más de 185 países.

En Ecuador opera desde hace 40 años y desde sus inicios se convirtió en lo que es hoy: La principal tarjeta de crédito en Ecuador con más de 29.000 establecimientos afiliados y 281.480 socios.

4,8

Misión de Diners Club del Ecuador

Ser el medio de pago preferido por el conocimiento del mercado, enfoque en el cliente e innovación, gracias a un recurso humano capacitado y comprometido, guiados por principios éticos y de responsabilidad social.

Nuestra misión nos recuerda que tenemos una responsabilidad frente al Socio, no solo de ser eficientes y brindar productos y servicios de calidad, sino posibilitar a cada cliente alcanzar un nivel de vida superior, al que no podría aspirar utilizando otras soluciones financieras. Por lo tanto, el hecho de ganar una preferencia emocional y mental de nuestros actuales o potenciales clientes se fundamenta en un real valor percibido por sobre las otras ofertas existentes en el mercado.

Todo esto implica un trabajo diario cada vez más personalizado y empático para plasmar esa superioridad en los detalles que harán esta diferencia, enmarcado en un modelo de gestión que cuida sus impactos económicos y sociales.



Principios y Valores Corporativos

PRINCIPIOS

1. INTEGRIDAD:

- Actuar en coherencia con los principios.
- Decir la verdad.
- Defender el bien.
- Cumplir con las promesas.

2. RESPONSABILIDAD:

- Asumir las propias obligaciones.
- Admitir y corregir las fallas.

3. RESPETO:

- Respetar activamente a los demás.

4. SOLIDARIDAD:

- Apoyar a quienes forman nuestro círculo de trabajo.
- Apoya las iniciativas, comportamientos y acciones que busquen el bien común.
- Perdonar las fallas y velar por su corrección.

VALORES

1. COMPROMISO CON EL SOCIO/CLIENTE/ ESTABLECIMIENTOS:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con valor agregado.

2. COMPROMISO CON EL LOGRO:

- Enfocarnos en el cumplimiento de los objetivos empresariales y profesionales con la filosofía del mejoramiento continuo.

3. COMPROMISO CON LA CALIDAD TOTAL:

- Calidad en el servicio.
- Calidad en las propuestas de valor.
- Calidad en la comunicación.

4. COMPROMISO CON LA CLARIDAD Y LA TRANSPARENCIA:

- En nuestro desempeño financiero.
- En nuestras ofertas comerciales y de servicio.

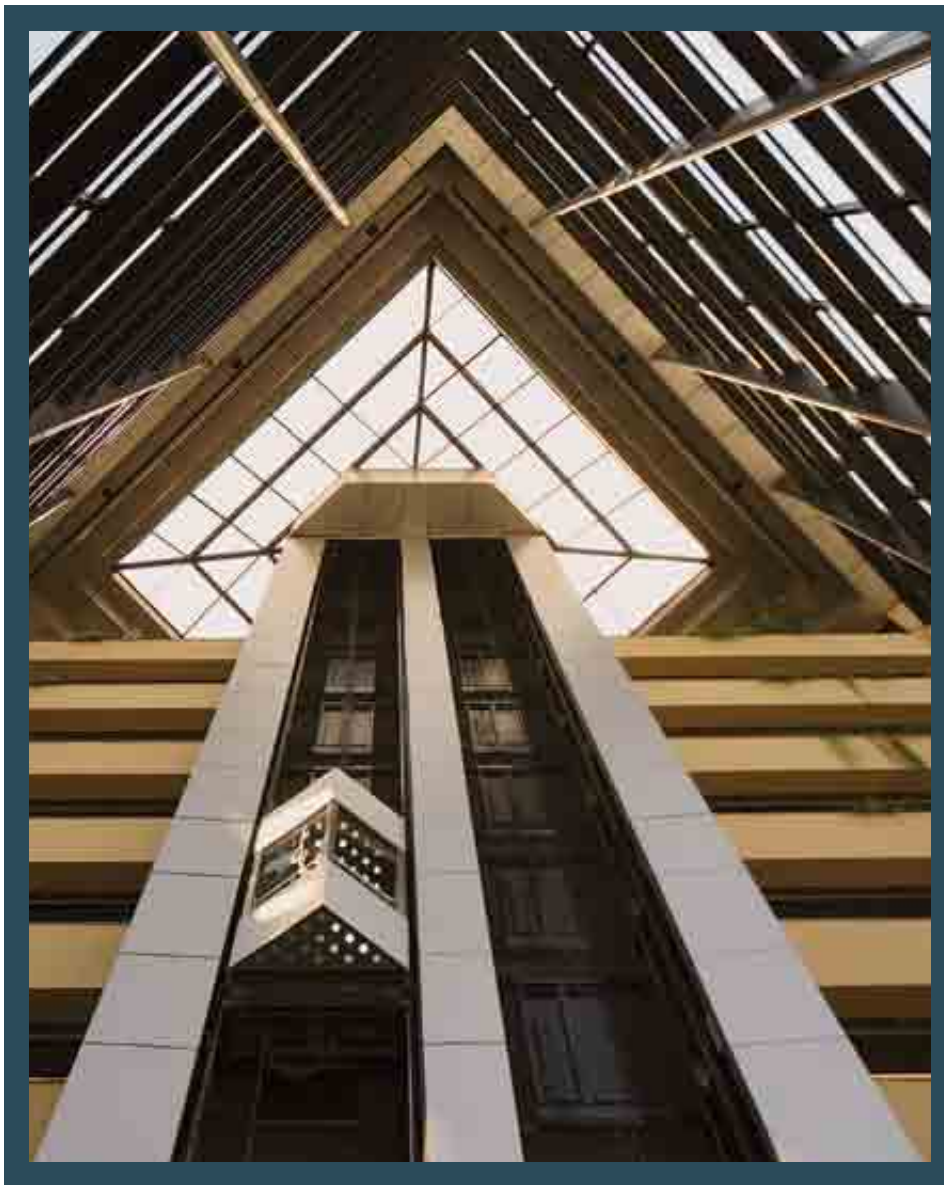
5. COMPROMISO CON EL TRABAJO EN EQUIPO:

- Trabajar en conjunto para lograr resultados mayores.
- Los logros son de todos.

6. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA:

- Ser socialmente responsables como ciudadanos y como empresa en las comunidades y país en el que vivimos.

Objetivos empresariales 2009- 2010²



2. Algunos objetivos se han reagrupado con fines de presentación.

Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador

RSC1

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como la capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los distintos públicos con los cuales se relaciona considerando los distintos grupos de interés y las futuras generaciones.

RSC2

A partir de 2006, con la creación de un área específica de RSC, Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrategia y valores corporativos, por considerarla una variable fundamental en el desarrollo de su negocio.

Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PARA UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

- Alinear a la compañía a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Priorizar la transparencia y confidencialidad.
- Fortalecer permanentemente las prácticas anticorrupción.
- Crear una cultura organizacional apegada a los códigos de ética.
- Rendir cuentas a los grupos de interés, mediante un Informe de Responsabilidad Corporativa basado en lineamientos internacionales.

PRODUCTOS SUSTENTABLES Y SERVICIOS RESPONSABLES:

- Crear productos que satisfagan una necesidad social.
- Monitorear de manera permanente la calidad de servicio y atención de reclamos.
- Aplicación de estándares éticos en las prácticas publicitarias.
- Desarrollar políticas especiales para grupos desfavorecidos.
- No permitir el sobreendeudamiento de los socios.
- Buscar la sustentabilidad a largo plazo de la red de establecimientos afiliados.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN E INVERSIÓN SOCIAL:

- Interactuar con diferentes sectores sociales para garantizar calidad en la Inversión Social. Articulación con el Plan Decenal de Educación.
- Buscar a los mejores técnicos y organizaciones públicas o privadas apoyando las iniciativas como ejecutores directos.
- Actuar permanentemente según las necesidades locales y nacionales.
- Buscar una verdadera transformación social fomentando las inversiones que generen un impacto social positivo en las comunidades más necesitadas.
- Trabajar en lo social tanto al interior como al exterior de la organización.

PRINCIPIOS PARA LA ACTUACIÓN EN LAS RELACIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS:

- Dialogar con los distintos grupos de interés: Estado, empresas, Proveedores, Establecimientos de manera frecuente.
- Difundir los principios de RSC a los diferentes grupos de Interés.
- Fomentar la alianza para la causa educativa. Reconocer de manera explícita sus aportes.
- Fomentar alianzas locales (ej.: municipios).
- Fomentar alianzas dentro de la cadena de valor (ej.: Establecimientos, Proveedores).
- Rendir cuentas de las inversiones sociales realizadas y avances a los diversos grupos de interés por diferentes canales de comunicación.
- Informar de los avances realizados sobre los compromisos asumidos con los aliados y grupos de interés de acuerdo a las necesidades.

4,12/ GC 1

Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas

Diners Club del Ecuador asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y la defensa de los Derechos Humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas (UN Global Compact).

El Pacto Global es la mayor iniciativa de Responsabilidad Corporativa, de adhesión

voluntaria, que establece un marco de trabajo para las empresas comprometidas en alinear sus operaciones y estrategias a sus diez principios. Actualmente, más de 3.000 empresas en todo el mundo que se han adscrito voluntariamente.

Diners Club del Ecuador, con este reporte enviaría su tercera comunicación de progreso al Pacto Global.

4,14/4,15/4,16/4,17/RSC4/ RSC6

Mapa de Grupos de Interés



- Accionistas
- Colaboradores y sus familiares

- Socios / Clientes personales y corporativos.
- Proveedores
- Alianzas y Establecimientos

- Organismos del Estado y Regulatorios
- Opinión Pública Nacional e Internacional
- Comunidad Empresarial
- Comunidad Educativa

- Medio Ambiente

Mapeo de grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> 101 accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Juntas General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio. Página Web Diners Club y Superintendencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la solidez y rentabilidad, sustentabilidad de largo plazo de la Compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de resultados de gestión al Directorio y Accionistas para la toma de decisiones periódicas. <ul style="list-style-type: none"> Nuevo Código de Ética. Nuevo Reglamento Interno.
Colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> 1.026 colaboradores en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta e Ibarra. Alrededor de 2.565 dependientes de colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo intra e inter áreas. Encuesta de Great Place to Work. Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento. Programa "Desayunando con tu gerente". Eventos de integración social y deportiva. Cursos extralaborales. Correos electrónicos e Intranet corporativa RRHH. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar condiciones de vida. Pertenecer a una empresa de buena reputación en el mercado. Ser partícipe de un equipo de trabajo. Trato adecuado. Desarrollo de carrera y capacitación. Salarios equitativos y competitivos. Condiciones físicas de trabajo adecuadas. Seguridad y salud laboral. Comunicación amplia. Tener la oportunidad de contribuir con la sociedad. Equilibrio entre el tiempo de la vida laboral y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de capacitación y desarrollo. Programa de gestión del desempeño. Programas de desarrollo de carrera. Programa Great Place to Work. Política de Administración Salarial. Programa de adecuación de espacios físicos. Cursos extralaborales. Programas de voluntariado. Programas de reciclaje. Proyecto de Gestión Humana. Campaña "Un Mundo Responsable".
Socios y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> 323.788 clientes, que incluyen: 9.701 socios corporativos y 3.252 clientes inversionistas, 9.256 Freedom y 33.052 prepagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de Cuenta. Call Center. Agencias y oficinas de servicios. Página Web. Newsletter "In the Club". Revista "Mundo Diners". Corporate News. Sistemático de Clientes. Multicanalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con productos que consideren y satisfagan sus necesidades. Contar con un servicio eficiente y ágil. Conocer la información de tasas, condiciones y productos oportunamente y con claridad. Posibilidad de comunicarse por varios canales. Planes de crédito cómodos. Posibilidad de refinanciación. Servicios que atiendan a personas con discapacidad. Aportar con recursos para obras sociales. Información de manejo responsable de tarjeta de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevas alianzas para ofertar nuevos beneficios y promociones a socios. Lanzamiento de nuevos productos para nichos específicos de mercado que brinden comodidad de crédito. Oferta de productos de inversión para clientes corporativos y personales. Implementación del nuevo software CRM. Procedimientos y adecuaciones físicas en oficinas para atender a discapacitados. Kit de Bienvenida didáctico. Anexos de afiliación. Productos socialmente responsables como Diners Unicef personal y corporativa.
Establecimientos y Alianzas	<ul style="list-style-type: none"> Más de 29.000 establecimientos comerciales a nivel nacional y 14,6 millones a nivel internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Autorizaciones. Estado de Cuenta. Página Web. Asesores. Oficinas de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones justas. Obtener información oportuna. Contar con servicios de autorizaciones ágiles y seguros. Lograr apoyo y auspicio promocional. Ser atendidos integralmente por múltiples canales. Crecimiento en ventas y desarrollo de su negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Auspicios promocionales según temporadas. Capacitación a dependientes de establecimientos. Capacitación en Venta Segura. Plan de financiamiento a comercios. Plan de Turismo Inclusivo.

GRUPO DE INTERES	QUIENES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> · 583 Proveedores.. 	<ul style="list-style-type: none"> · Áreas de Operaciones, Proyectos, Área Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr contratos con precios y formas de pago justas. · Lograr contratos a largo plazo con normas justas de licitación. · Participar en iniciativas de Responsabilidad Corporativa. · Mantener una relación duradera y transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de calificación de Proveedores. · Procedimientos de contratación transparentes. · Taller de Capacitación en Responsabilidad Corporativa. · Cláusulas en nuevos contratos (Prohibición del trabajo infantil y forzoso).
Organismos del Estado y Regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> · Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Inteligencia Financiera, Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Calificadoras de Riesgo, Auditores Externos, Franquicias. 	<ul style="list-style-type: none"> · Áreas de Riesgos, Finanzas. · Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> · Garantizar el cumplimiento de la Ley normas sociales y laborales y el pago de impuestos. · Reducir el uso de recursos no renovables. · Incorporación de discapacitados en la fuerza laboral. · Transparencia en tasas y costos para socios y clientes. · Participación activa en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero. 	<ul style="list-style-type: none"> · Impuestos al día · Campaña de Reciclaje y reducción de consumo de papel. · Capacitación permanente a personal en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero. · Código de Comunicaciones Responsables · Información oportuna a organismos reguladores. · Capacitaciones internas en código de ética y talleres. · Inclusión de código de ética en el proceso de inducción.
Comunidad Educativa	<ul style="list-style-type: none"> · Más de 900 escuelas unidocentes, direcciones provinciales de Educación. · Más de 52.000 niños. · Padres de Familia. · Municipios UNICEF, DyA, FOSJE y ONG's. · Ministerios de Educación y de Inclusión Económica y Social. 	<ul style="list-style-type: none"> · Área de Responsabilidad Corporativa. · Alianza Diners UNICEF, visitas de campo, eventos de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> · Lograr el apoyo en programas sociales y educativos, para elevar el nivel educativo. · Acceder a materiales didácticos. · Mejorar su infraestructura. · Perfeccionar sus metodologías de educación. · Obtener recursos para Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> · Inversión en Educación con Unicef, Ministerio de Educación, consejos provinciales y municipios. · Evento de evaluación con contrapartes. · Donaciones de libros, activos y computadores. · Programas de Voluntariado Corporativo.
Comunidad Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> · Empresas privadas y asociaciones como: Asociación de Instituciones Financieras de Ecuador, Cámara de Comercio de Quito, Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES). 	<ul style="list-style-type: none"> · Gerencias Nacionales y área de Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> · Realizar acciones conjuntas en pro del desarrollo del sector. · Generar sinergias en planes sociales. · Alianzas con empresas de elevada reputación. 	<ul style="list-style-type: none"> · Participación activa en las campañas con distintas instituciones asociativas como Contrato social por la Educación. · Actividades conjuntas en el marco de CERES. · Participación en Foros y Eventos de RSC.
Opinión Pública Nacional e Internacional	<ul style="list-style-type: none"> · Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto. 	<ul style="list-style-type: none"> · Actividades de mercadeo y relaciones públicas · Página Web, Ruedas de Prensa, Reportes de Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> · Conocer la gestión económica, ambiental y social de Diners Club en Ecuador. · Participar en las actividades culturales. 	<ul style="list-style-type: none"> · Publicación de información financiera y de Responsabilidad Corporativa (SBS, Informe). · Eventos culturales y deportivos. · Boletines de Prensa. · Publicidad Responsable.

La Organización

2,3/2,5

Diners Club del Ecuador es una franquicia de Diners Club Internacional. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

2,1/2,6/IB2

La figura societaria de Diners Club del Ecuador S.A., por mandato de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Compañías, es la de "Sociedad Anónima". La composición accionaria de Diners Club del Ecuador es en un 99,95% Propiedad Privada (Personas naturales o jurídicas privadas), perteneciendo el porcentaje restante a una entidad del sector público. Diners Club del Ecuador cuenta con 101 accionistas al 31 de diciembre de 2009 incrementándose dos en relación al año anterior.

Junta de accionistas y directorio

4,4

Durante el año, se realizan Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias formadas por los accionistas legalmente convocados. Previa convocatoria, la Junta General Ordinaria se reúne por lo menos una vez al año, dentro de los noventa días siguientes al cierre de cada ejercicio anual. Por su parte, las Juntas Generales Extraordinarias se reúnen en cualquier época del año, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

4,7/4,3/4,6

El máximo órgano de administración de la Compañía es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y posteriormente son calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Diners Club del Ecuador.

4,2

El Presidente de la Compañía preside las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.



4,1

Composición del Directorio

NOMBRE	FUNCIÓN
Fidel Egas Grijalva	Presidente del Directorio
Gustavo Jácome Álvarez	Director Principal
Juan Pablo Egas Sosa	Director Principal
Wilson Granja Ávalos	Director Principal
Antonio Acosta Espinosa	Director Principal
Simón Acosta Espinosa	Director Suplente
Rodrigo Sánchez Zambrano	Director Suplente
Fidel Esteban Egas Sosa	Director Suplente
Robert Simpson Nankervis	Director Suplente
Jaime Acosta Espinosa	Director Suplente

4,5/ INT4

El Directorio se reúne al menos una vez por mes. Para sesionar y tomar decisiones, debe contar con la mitad más uno de sus miembros. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en los Estatutos Sociales de la Compañía. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano del gobierno, conocido como dietas a directores, la cual es aprobada por la Junta General de Accionistas.

4,9/ 4,10

La transparencia, objetividad y compromiso rigen la conducta de los miembros del Directorio, tanto en la asignación como en la administración de recursos, buscando maximizar el valor de la Compañía, a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, tratando de equilibrar los intereses de los diferentes grupos como son los inversionistas, administradores, accionistas, propietarios y terceros.

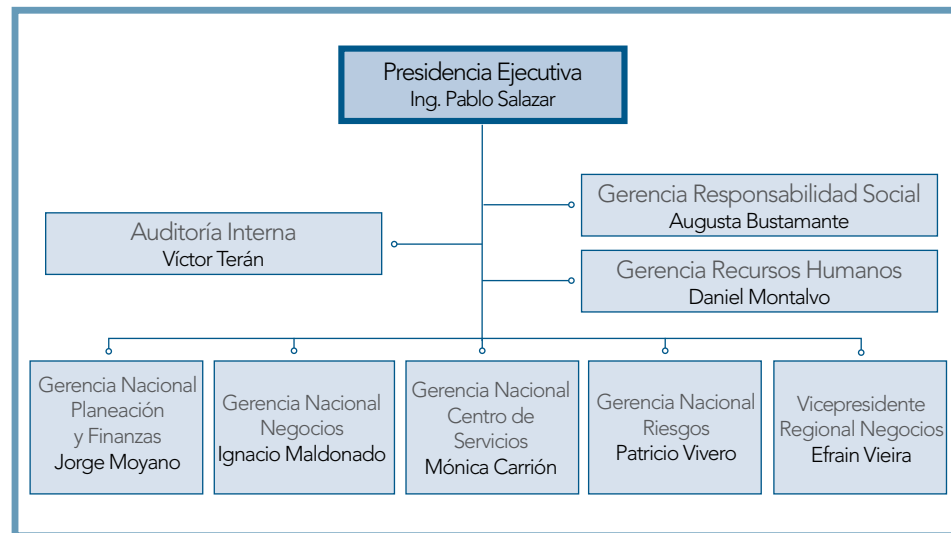
4,1
Comités del Directorio

Existen actualmente cuatro comités que se integran con miembros del Directorio y ejecutivos de la Compañía.

Comité	Integrantes	Función
Comité de Administración de Riesgos Integrales	- Ing. Pablo Salazar E. (Representante legal de Diners Club del Ecuador S.A.) - Patricio Vivero (Responsable de Unidad de Riesgos) - Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio)	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.
Comité de Auditoría	- Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio). - Simón Acosta (Vocal del Directorio). - Bertha Proaño (Elegido por el Directorio de fuera de su seno)	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	- Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio) - Víctor Terán (Auditor Interno) - Patricio Vivero (Gerente Nacional de Riesgos) - Jorge Moyano (Gerente Nacional Planificación y Finanzas) - Mónica Carrión (Gerente Nacional Centro de Servicios)	El Comité de Calificación de Activos de Riesgos es el encargado de efectuar un seguimiento permanente de los activos, con cuyos resultados se determina el nivel de provisiones requerido y lo que debe constituirse para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor .
Comité de Cumplimiento	- Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio) - Mónica Carrión (Gerente Nacional del Centro de Servicios) - Ignacio Maldonado (Gerente Nacional de Negocios) - Jorge Moyano (Gerente Nacional de Planeación y Finanzas) - Guadalupe Cabezas (Oficial de Cumplimiento) - Patricio Vivero (Gerente Nacional de Riesgos) - Víctor Terán (Auditor Interno) - Manuel Zurita (Asesor Legal)	El Comité de Cumplimiento tiene la responsabilidad de proponer al Directorio para su aprobación la política de prevención de lavado de activos, así como aprobar los procedimientos relacionados con el tema. Además, debe conocer y resolver sobre transacciones inusuales o injustificadas

El Comité de Ética depende de la Presidencia de la Organización y está conformado por las Gerencias Nacionales, la Gerencia de Recursos Humanos y el Auditor Interno.

2,3 Estructura Organizacional



Ignacio Maldonado
Gerente Nacional de Negocios



Mónica Carrión
Gerente Nacional Centro de Servicios



Jorge Moyano
Gerente Nacional Planeación y Finanzas



Víctor Terán
Auditor Interno



Daniel Montalvo
Gerente de Recursos Humanos



Augusta Bustamante
Gerente de Responsabilidad Social



Efraín Vieira
Vicepresidente Regional Negocios



Patricio Vivero
Gerente Nacional de Riesgos

Principales Ejecutivos

Cargo	Nombre
Presidente Ejecutivo	Pablo Salazar
Gerente Nacional de Planeación y Finanzas	Jorge Moyano
Gerente Nacional de Centro de Servicios	Mónica Carrión
Gerente Nacional de Negocios	Ignacio Maldonado
Vicepresidente Regional de Negocios	Efraín Vieira
Gerente de Recursos Humanos	Daniel Montalvo
Gerente Nacional de Riesgos	Patricio Vivero
Gerente de Responsabilidad Social	Augusta Bustamante
Auditor Interno	Víctor Terán

2,9

Durante el 2009 no se realizaron cambios significativos en la Organización.

4,13

Asociaciones a las que pertenece Diners Club 2009

- Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE).
- Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES).
- Observatorio de los Derechos de la Niñez.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

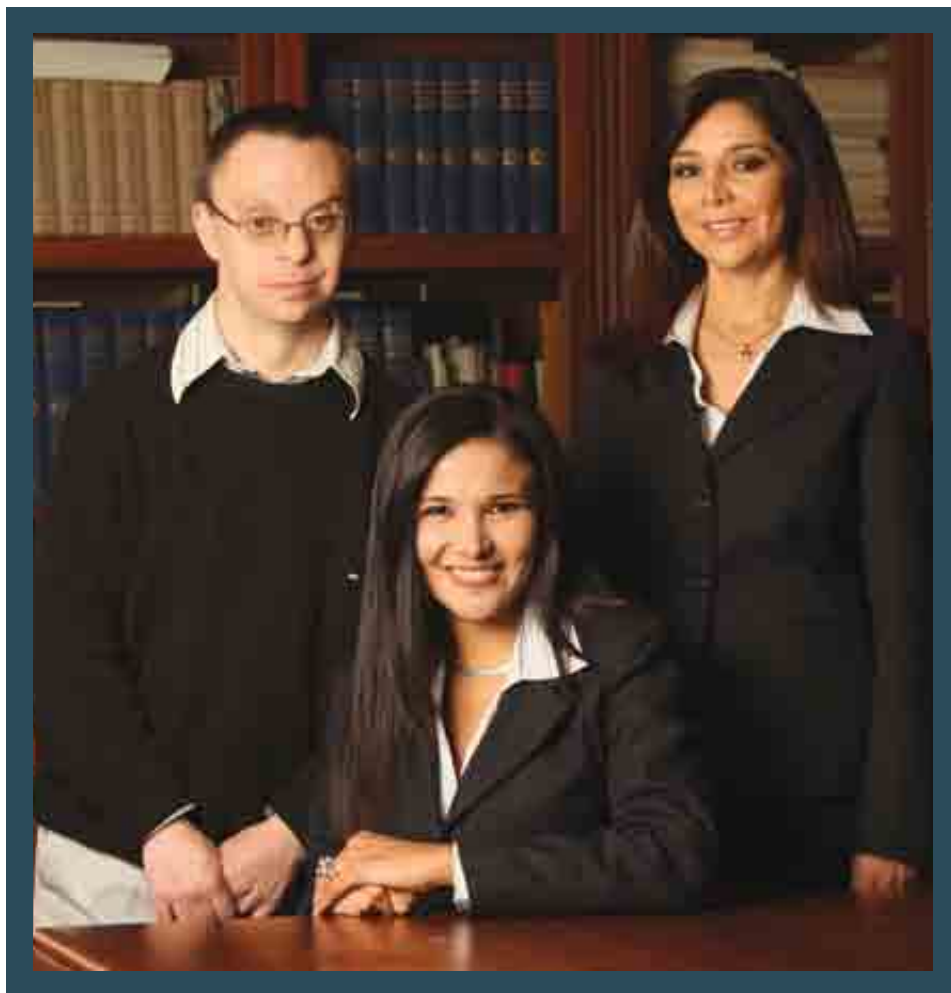
DMA HR

Lineamientos internos de conducta

El Código de Ética expresa los principios de conducta que deben cumplir y observar los colaboradores de la organización, guiando su actuar, independientemente de su cargo o posición. El código incorpora los principios del Global Compact y de las mejores prácticas con los diferentes grupos de interés. Este fue aprobado por el Directorio y en el 2009 difundido a nivel nacional entre todos los colaboradores de la organización mediante talleres de trabajo.

Adicionalmente, existe el Comité de Ética que tiene por objetivo la recepción y resolución de casos de no cumplimiento del Código, según lo establecido en la "Política para la comunicación de acciones contrarias a lo dispuesto en el Código de Ética". Durante 2009 no existió evidencia de denuncias relacionadas con prácticas no éticas.

Entre otros, los lineamientos de conducta establecen:



HR6/GC 1/GC 2/GC 4/GC 5/ GC 6

Derechos Humanos:

La organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos básicos y no acepta ninguna manera de trabajo forzado, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores. No se acepta la mano de obra de menores de edad, de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo.

HR5/ GC3

Libertad de asociación:

Se faculta a que todos los empleados y funcionarios sean libres para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales.

SO5/SO6

No afiliación política:

Se mantiene como práctica el no realizar contribuciones o pagos, ni respaldar de ninguna otra forma, a partidos políticos, comités o políticos individuales. Ningún empleado o funcionario puede realizar contribuciones políticas a nombre de la Compañía. El Código de Ética establece que no se puede emitir ninguna opinión política, financiera, religiosa o económica a nombre de Diners Club del Ecuador. La práctica utilizada en casos requeridos es nombrar portavoces autorizados para que realicen declaraciones a los medios de comunicación.

SO2/GC 10/DMA LAcomm

Medidas anticorrupción:

En el Código de Ética se establece que se debe evitar cualquier situación en la que el interés personal pueda estar o esté sobre los intereses de Diners Club del Ecuador. Las relaciones empresariales se basan en la búsqueda de los mayores beneficios para la Compañía y del grupo, y no en factores o relaciones personales.

Diners Club del Ecuador ha establecido un conjunto de medidas a fin de prevenir actos de corrupción o conflictos de interés:

- Procedimientos de control de cumplimiento de las políticas, procesos y normas establecidas.
- Sistemas de control del uso adecuado de la información privilegiada.
- Actualización de datos personales y declaración anual de cualquier situación o transacción que pudiese provocar un conflicto de interés, por parte de un colaborador.
- Prohibición de ofrecer o aceptar regalos y/o beneficios que constituyan una infracción de leyes o que pudieran incidir en el juicio y relación profesional con los diferentes grupos de interés.
- Procesos de control del cumplimiento de las medidas preventivas para el Lavado de Activos (capacitaciones y actualizaciones constantes).
- Prohibición de mantener operaciones de crédito con los accionistas principales, directores y funcionarios con atribuciones crediticias.

Durante 2009 se continuó con la aplicación del Reglamento para la Instrumentación de Inversiones a Plazo, donde se señalan claramente los procesos y controles para el lavado de dinero, recepción de efectivo de los socios, niveles de atribuciones y autorizaciones de funcionarios y formularios actualizados, según disposiciones externas e internas. Además, constantemente los socios inversionistas son analizados con bases internacionales en materia de lavado de dinero.

FS15

Competencia Leal:

Se establece en el Código de Ética que los empleados de Diners Club del Ecuador deben cumplir las normas de transparencia de información financiera establecidas internamente y por los organismos de control. En el mismo documento se define que los colaboradores no podrán emitir comentarios sobre la actuación de la competencia, así como sobre la calidad o desempeño de sus productos.

Auditorías internas y externas

El Área de Auditoría Interna depende directamente del Directorio y de la Junta General de Accionistas, y está encargada de asegurar el cumplimiento de las políticas y de los objetivos de control interno, vigilar el cumplimiento de la misión y de los objetivos de la Compañía; además de contribuir a identificar los riesgos organizacionales de manera oportuna y minimizar el impacto de los mismos, así como de monitorear el cumplimiento de leyes y regulaciones locales. El Área reporta de manera anual a la Junta General de Accionistas, semestralmente a la Superintendencia de Bancos y mensualmente al Directorio y Comité de Auditoría.

Como franquicia autorizada de Diners Club Internacional, Diners Club del Ecuador está sujeta al cumplimiento de normas y procedimientos reglamentados a nivel global, que cubren aspectos como: Marca, Imagen, Productos, Normativas Operativas y Tecnológicas, de Aprobación Crediticia, Servicio al Cliente, Control de Lavados de Activos, Continuidad del Negocio, entre otros. Por esta razón, cada tres años, la matriz internacional de la franquicia somete a Diners Club del Ecuador a revisiones financieras, de administración de riesgos y de operaciones. La última revisión fue realizada en noviembre de 2007, obteniendo un informe sin observaciones, con la máxima calificación.

El organismo de Diners Club International que emite las normas se denomina International Operation Policy Committee, estamento que cuenta con la participación de expertos a nivel mundial en el manejo de tarjetas de crédito, siendo un honor para Diners Club del Ecuador que su Presidente Ejecutivo sea uno de sus integrantes.

Por ser una entidad financiera, Diners Club del Ecuador se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. De acuerdo a las normas de dicho organismo, la Compañía debe someter sus operaciones y resultados a una auditoría externa anual, así como a revisiones particulares en aspectos como lavado de dinero, cumplimiento de obligaciones tributarias y límites de créditos.

2,10

Premios y Reconocimientos 2009

Los premios otorgados a Diners Club del Ecuador en el 2009 fueron:

Diners Club Inter nacional

- Premio a la mejor franquicia de latinoamérica.
- Producto más innovador y mejor campaña de promoción FREEDOM.

Revista Ekos

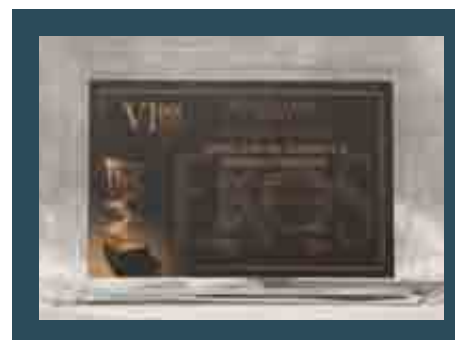
- Por tercer año consecutivo se obtuvo el Primer Lugar en el Premio Ekos a la Calidad de Servicio, en la categoría de Servicios Bajo Contrato.

Concurso VI Ekos de Oro

- 1º lugar en el Sector Financiero, categoría sociedades financieras.

- Premio por Importante desempeño en el pago de impuestos, otorgado por Ekos. Por otro lado se obtuvo un reconocimiento a la mejor franquicia en Latinoamérica por parte de Diners Club Internacional.

Estos reconocimientos corroboran el liderazgo mantenido por la organización en el mercado y son fruto del trabajo que han realizado sus colaboradores en el transcurso del año.



Capítulo 1

Generando Valor *para el Ecuador*



Un mundo sin límites



DMA EC

Logros 2009

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 0.78%.
- Activos -0.26%.
- Cartera Neta -3.6%.
- Pasivos -3.04%.
- Patrimonio 13.73%.
- Capital Social 30.6% (de US \$65.1 millones a US \$85 millones).

RENTABILIDAD

- Consumos por más de US \$2 mil millones.
- Mejoramiento de la calidad de cartera, reflejado en los mejores niveles de recuperación.

SOLVENCIA

- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras (incluyendo bancos).
- Cartera Bruta total de US \$639 millones.
- Activo productivo que representó el 99.4% del Activo Neto.
- Patrimonio Técnico del 18.54 %, superior en 206% al requerido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

CARTERA

- Un mejoramiento de la calidad de la Cartera, siendo los niveles de recuperación los mejores obtenidos históricamente por Diners Club del Ecuador lo que refleja un óptimo manejo del crédito.



Desafíos 2010

- Consumos de US \$2.2 mil millones.
- Generar una Cartera Total Bruta de US \$708 millones.
- Segunda titularización de flujos por al menos US \$30 millones y emisión de papel comercial por US \$80 millones.
- Profundizar diversificación de fuentes de fondeo, penetrando en el mercado de inversionistas personales.
- Mantener los elevados niveles de recuperación y calidad de cartera de crédito, permitiendo su crecimiento con bases sólidas que aseguren la sostenibilidad de la entidad a lo largo del tiempo.

1.2/EC2

Desempeño Financiero

Pese al ambiente de incertidumbre económica, como consecuencia de la crisis financiera internacional que primó en el año 2009, Diners Club del Ecuador cumplió con las metas propuestas de forma satisfactoria.

El mantener el nivel de consumo de socios, la favorable composición de su Activo, una adecuada estructura financiera, y un eficiente manejo de los recursos, generaron como resultado en 2009 un beneficio neto de US\$ 30,52 millones, e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2009 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de mantener su base de clientes, dirigiendo sus esfuerzos a un excelente servicio y retención de sus socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

La fortaleza financiera de Diners Club del Ecuador, su reconocida trayectoria de rentabilidad, excelente reputación en el medio, son características que le han hecho merecedora a la calificación AAA- dentro del Sistema Financiero ecuatoriano, otorgada por la calificadora de riesgos Pacific Credit Ratings y AA+ por la calificadora Bankwatch Ratings.

EC1

Valor Económico Generado: Ingresos

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador se incrementaron en US \$400 mil con respecto al año 2008, equivalente a un 0,3%.

Su principal componente fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, afiliaciones y renovaciones), valores que representaron el 93,3% del total de ingresos percibidos.

En el mercado de Bancos y Sociedades Financieras, Diners Club del Ecuador se mantiene en el séptimo puesto por tamaño de Activos, escalando al quinto puesto por volumen de Patrimonio y en el tercero por Utilidades obtenidas en el año 2009. Cabe destacar que no hemos tenido ninguna consecuencia en nuestras operaciones producto del cambio climático.

Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos efectuados por los socios con su tarjeta Diners Club durante el 2009 presentan un crecimiento anual del 0.78%, alcanzando los US \$2.016 millones, representando el 6,1% del consumo total de los hogares en el país, que comprende: educación, alimentación, salud, etc.; de acuerdo con las previsiones del Banco Central del Ecuador.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la cartera total al cierre del año 2009 se incrementó marginalmente en 0,24% con relación al del año anterior, ubicándose en el 5,68%. Esta mínima variación es el resultado de una eficiente administración y segmentación crediticia; además de la automatización en las decisiones de crédito y un efectivo esquema de monitoreo del riesgo.

	2008 US \$	Participación %	2009 US \$	Participación %	Variación Anual US \$	%
Valor Económico Generado	177'064.790	100,00 %	177'512.207	100,00 %	447.417	↑ 0,25 %
Clientes	162'719.876	91,90 %	165'597.360	93,29 %	2'877.483	↑ 1,77 %
Inversiones Permanentes	12'963.467	7,32 %	10'119.076	5,70 %	(2'844.391)	↓ -21,94 %
Inversiones Temporales	1'381.446	0,78 %	1'795.771	1,01 %	414.325	↑ 29,99 %

EC1 comm/EC3/EN30/SOC2

Valor Económico Distribuido: Gastos

	2008 US \$	Participación %	2009 US \$	Participación %	Variación Anual US \$	%
Valor Económico Distribuido	140'639.899	100,00 %	146'992.207	100,00 %	6'352.308	▲ 4,52 %
Pagos Inversionistas	25'513.094	18,14 %	26'445.947	17,99 %	932.852	▲ 3,66 %
Pagos Acreedores	363.940	0,26 %	18.572	0,01 %	(345.368)	▼ -94,90 %
Pagos Proveedores	676.016	0,48 %	792.149	0,54 %	116.133	▲ 17,18 %
Administración Pública	13'165.950	9,36 %	11'002.064	7,48 %	(2'163.887)	▼ -16,44 %
Empleados	17'263.670	12,28 %	16'495.025	11,22 %	(768.645)	▼ -4,45 %
Operación del Negocio	82'123.347	58,39 %	90'793.432	61,77 %	8'670.086	▲ 10,56 %
Comunidad y Medio Ambiente	1'533.883	1,09 %	1'445.019	0,98 %	88.864	▼ -5,79 %

Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho son los egresos de mayor importancia de Dinners Club del Ecuador. Al 2009 representan el 61,77% del monto total de gastos. El incremento del 10,56% con respecto al año 2008 se debe a una mayor inversión en publicidad y seguros financieros.

Pagos a Inversionistas

Los pagos a inversionistas corresponden a los rendimientos de los fondos del público y de los valores en circulación que se requirieron para financiar el crecimiento de la cartera de créditos y en general de los activos.

Pagos a Acreedores

Los pagos a acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras.

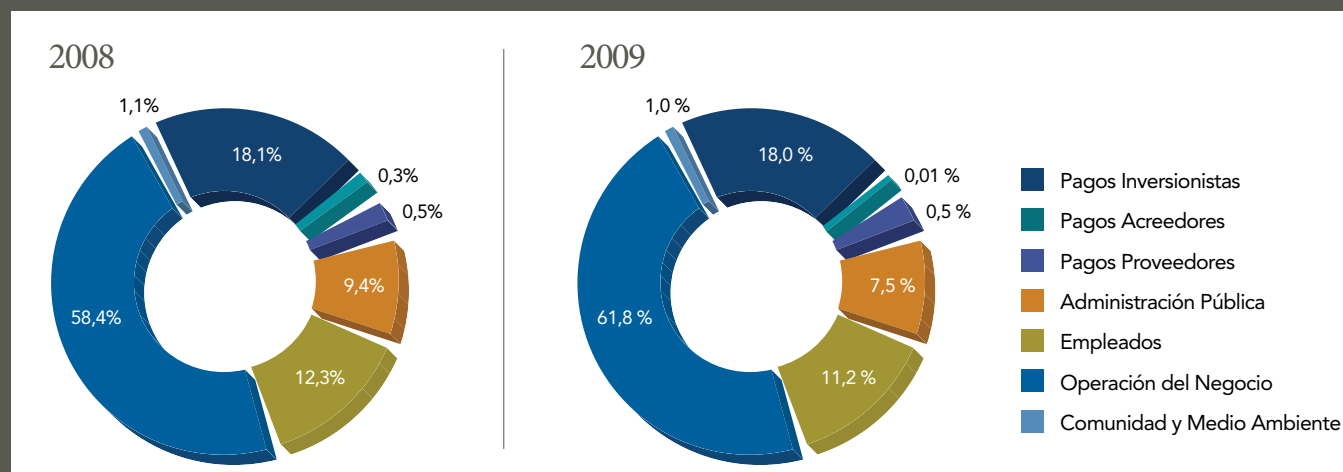
Pagos a proveedores

Los pagos proveedores son por adquisición de suministros y pasaron del 0,48% al 0,54% sin mayor variación.

Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 9,36%, correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado.

Valor Económico Distribuido: Gastos



Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. Tiene una participación del 11,22% con una disminución de 1.05% en relación al 2008. Esto se debió a que se realizó una provisión por USD 716.000 para jubilaciones en el 2008.

Comunidad y Medio Ambiente

El monto total por concepto de donaciones, aportes a UNICEF y otros proyectos específicos de Responsabilidad Corporativa, realizados por la Compañía, incluyen aportes para programas con las comunidades en materia de mejoramiento de la Educación y auspicios culturales principalmente. Este valor tuvo un descenso correlacionado con el paralelo descenso de las utilidades del ejercicio.



Valor Económico Retenido: Utilidades

	2008 US \$	2009 US \$	Variación Anual US \$ %
Utilidad Neta	36'424.890	30'520.000	(5'904.890) -16,21 %
Reserva Legal	3'642.489	3'052.000	(590.489) -16,21 %
Disponible Accionistas	32'782.401	27'468.000	(5'314.401) -16,21 %

La utilidad neta registró un decrecimiento del 16,21%

Resumen del Balance General

La cuenta de mayor participación dentro de la estructura del activo es la cartera de créditos, comportamiento consistente con la naturaleza del negocio.

Resumen Balance General	2008 (en miles de US \$)	2009 (en miles de US \$)	Variación anual
Activo	751.367	749.388	-0,26%
Pasivo	626.915	607.846	-3,04%
Patrimonio	124.452	141.541	13,73%
Utilidad Neta	36.425	30.520	-16,21%

El activo registra un decrecimiento del 0,26% entre los años 2008 (77.45%) y 2009. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 74,89% de su total en el año 2009.

EC2

Manejo del Riesgo

Definición de políticas e instrumentos de medición de la gestión de riesgos

De acuerdo con la mejores prácticas internacionales y disposiciones emanadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la Compañía cuenta con un proceso de administración integral de riesgos que le permite identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y reportarlos.

Dentro de sus principios se establece una clara definición y separación de funciones entre las unidades que toman riesgos y de aquellas que los gestionan y controlan, a través de unidades independientes, promoviendo de esta manera una adecuada ejecución de los procesos de la administración integral de riesgos.

En este marco, se han desarrollado políticas, procesos, modelos, herramientas expertas y metodologías adecuadas a la realidad del país y de la Compañía, que a más de contribuir a generar valor para los accionistas y sus clientes, coadyuva a la solvencia y desarrollo del sistema financiero nacional.

Riesgo de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo

Diners Club del Ecuador ha desarrollado modelos internos para administrar, medir y controlar el riesgo crediticio, de liquidez y operativo a los que está expuesto, lo que posibilita, de una manera preventiva, gestionarlos de forma eficiente y responsable.

Lo indicado ha contribuido de forma sustancial a la gestión del riesgo de crédito de la organización, posibilitando el mantenimiento saludable de la cartera; y, a la administración del riesgo de liquidez, mediante la creación de un Fondo que tiene por objetivo cubrir retiros no usuales de los inversionistas de Diners Club del Ecuador.

En cuanto al riesgo operativo, se ha implementado la metodología cualitativa, que permite identificar los riesgos potenciales que pueden presentarse en la Compañía, en base a una autoevaluación realizada, aplicando una metodología institucional, que permite presentar su perfil en una matriz que combina impacto y probabilidad.

SO3/ SO4

Por otra parte, Diners Club tiene la práctica de capacitar a todo personal nuevo en las políticas y los procedimientos de prevención de lavado de activos. Por ello, durante

al año 2009 se han capacitado a 56 personas de las áreas que se mantienen contacto directo con los clientes, en las políticas de prevención. (2008: 205 personas).

Una medida adicional que mitiga el riesgo de corrupción, realizada en el 2009, se capacitó sobre el Código de ética, a las jefaturas y gerencias de todo el país (total 65 jefaturas), a quienes se encargó difundir la capacitación en el personal a su cargo, se obtuvo la firma de la Notificación y Conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo, por parte del 100% de los Colaboradores. Tanto el Código de Ética como el Reglamento Interno de Trabajo se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet de la Organización. El Código de Ética también ha sido incluido en el proceso de inducción al cargo de los nuevos colaboradores. Durante el 2009 no se registró ningún evento relacionado con estos aspectos en la Compañía.

Concesión y Recuperación de Crédito

Manejo Crediticio de los Clientes

Un manejo responsable de los niveles de riesgo organizacionales requiere el monitoreo permanente de la capacidad de pago de nuestros socios frente al monto de su endeudamiento. La determinación de los niveles máximos de endeudamiento considera la capacidad de pago en proporción a sus ingresos, en pro de asegurar que los montos de riesgo concedidos tengan alta probabilidad de pago y que por otra parte, el socio no comprometa los recursos destinados a su manutención.

La composición del portafolio total de Socios en diciembre 2008 y diciembre 2009 prácticamente no muestra variación, por lo tanto, no únicamente se ha logrado tener una composición saludable de cartera con un 80.65% de clientes catalogados en bajo riesgo, sino que además ésta se muestra estable a lo largo del tiempo. Se busca cuidar la calidad de cartera, mediante una oportuna revisión, seguimiento y análisis de las cuentas que permita identificar y establecer patrones de comportamiento y perfiles asociados al cumplimiento de la obligaciones crediticias para poder tomar acciones preventivas, destinadas a mejorar la calidad de las autorizaciones y la retroalimentación integral en cada uno de los procesos de concesión que se realizan cotidianamente.

Este enfoque ha hecho que la Compañía se centre en diferentes tipos de acciones:

- Definición de perfiles de aprobación, acordes con al nivel de pérdida esperada compatible con la estructura financiera de Diners Club del Ecuador.
- Desarrollo de scorings de aprobación, consistentes con los niveles de riesgo definidos por la Entidad.
- Implementación de modelos econométricos de predicción de incumplimiento, basados en factores de comportamiento de consumos, pagos y en variables socio-demográficas.
- Detección de patrones de riesgo crediticio, atípicos a los perfiles de nuestros socios, de manera oportuna.
- Aplicación de procesos metodológicos eficientes para generar un efectivo control crediticio de las cuentas.

Recuperación de cartera

La relación con los Socios está orientada a la sostenibilidad a largo plazo y por ello el objetivo fundamental es dar solución a los problemas que afrontan, enmarcados en su condición crediticia y capacidad de pago, comprendiendo el entorno general del Socio y su situación de mora o potencial incumplimiento, viabilizando el mantenimiento por muchos años y el acceso permanente a los beneficios que le da su tarjeta Diners Club.

Es por ello que se considera importante mantener ciertos principios de actuación que garanticen estos objetivos, como son:

- Lograr generar una relación de confianza con nuestros Socios, que permita conocer su situación real y darle el tratamiento correcto que lleve a establecer esquemas de recuperación sostenibles, dentro de sus condiciones particulares para así poder satisfacer sus necesidades crediticias.
- Viabilizar una posición crediticia sana para el Socio y sana para la Entidad.
- Preservar la calidad en el servicio a través de fijar niveles de endeudamiento flexibles y encajados en la real situación de pago de los Socios.
- Incrementar los índices de recuperación de cartera, aportando a la sustentabilidad del crecimiento de la entidad al ser este su principal activo.

Facilidades de pago para Socios

La Organización brinda un servicio de facilidad de pago para Socios de cuentas que no se encuentran al día en sus obligaciones, orientado a agilizar el cumplimiento de ellas, originadas en problemas temporales de liquidez, consumos realizados en el exterior que no cuentan con la facilidad de diferimiento, o consumos imprevistos realizados en crédito corriente.



La meta es mantener la relación crediticia con los Socios Diners Club a lo largo de toda su vida, implementando varios productos que buscan poner a su disposición, facilidades de financiamiento para problemas puntuales de iliquidez temporal.

DMA LAcomm

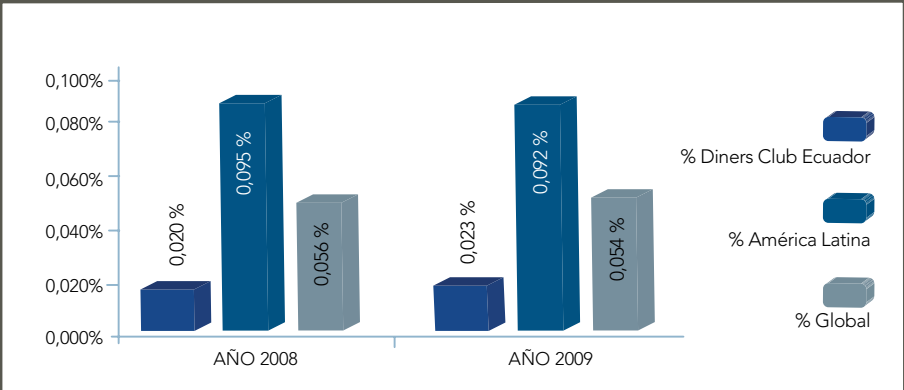
Control de Riesgos de Fraude:

El quehacer crediticio a través de tarjetas está expuesto a nivel mundial al riesgo de fraude en el proceso transaccional. Esta característica, propia del negocio, se mitiga a través de la capacitación en seguridad de ventas a todos los establecimientos afiliados, un adecuado esquema de información y orientación a los Socios y un eficiente monitoreo de transacciones.

Como resultado del proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude, durante los últimos tres años se han mantenido controlados sus niveles, ubicándose para el 2009 dentro de los más bajos internacionalmente.

El índice de fraude versus ventas para Diners Club del Ecuador es cuatro veces menor al índice latinoamericano. (2008: cinco veces).

Cuadro Comparativo del índice fraude a ventas con la región y el mundo



Capítulo 2

18.00°

0.00°

Los rostros de *Diners Club*



Un mundo sin límites



DMA LA

Logros 2009

- Se realizó un proceso de capacitación focalizado en la formación de las personas y en el desarrollo de Competencias.
- Se promovió a 55 Colaboradores en crecimiento vertical y horizontal, aportando a su desarrollo de carrera a través del programa de oportunidades internas.
- La tasa de rotación se mantuvo en niveles inferiores a la media del Mercado internacional.
- Se realizó un proceso de administración salarial que permitió llegar a niveles competitivos en el mercado y mantener equidad interna.
- Se continuó con el proyecto de Gestión del Talento Humano, habiendo concluido con la definición de perfiles de Competencias y desarrollo del software para evaluar las mismas.
- Se mantuvo el proceso de mejora del Clima Organizacional a través de acciones que fueron lideradas por las diferentes áreas de la Organización.
- Se amplió la cobertura de la oferta de cursos extra laborales tendientes a mejorar la calidad de vida.
- Se realizaron capacitaciones en la prevención de VIH Sida.
- Se incrementó el número de voluntarios.



Desafíos 2010

- Concluir la implementación del Proyecto de Gestión Humana.
- Cerrar brechas de los resultados de la medición de Clima Laboral.
- Perfeccionar la comunicación al interior de la Compañía.
- Completar el Programa de Desarrollo de Competencias Gerenciales.
- Implantación del nuevo software de Gestión de Recursos Humanos.
- Iniciar programas de armonización entre vida laboral y familiar.
- Profundizar el modelo de desarrollo de carrera para los Colaboradores.
- Ampliar la cobertura de los programas de prevención de VIH Sida.
- Fortalecer el voluntariado y la solidaridad corporativos en los Colaboradores.

Gestión del Talento Humano

La gestión de los Colaboradores en Diners Club del Ecuador busca atraer, desarrollar, motivar y retener al recurso humano, de acuerdo a la estrategia de la Compañía, soportada en el liderazgo de las líneas de supervisión y de manera especial en la administración del talento dentro de los fundamentos de equidad y objetividad. En base a lo anterior, se continuó con el desarrollo del proyecto de Gestión del Talento Humano.



INT7/LA1/LA2

Políticas de Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos de Diners Club del Ecuador fue elaborada en 2004 y es actualizada en función de las necesidades organizacionales de forma continua. El Código de Ética, Reglamento Interno, el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional complementan el conjunto de políticas en esta materia.

Durante el año 2009 se realizó una actualización del Reglamento Interno de Trabajo buscando que cubra la mayoría de situaciones que se pueden presentar en el día a día del trabajo y con énfasis en brindar herramientas y guía tanto a las Líneas de Supervisión así como a nuestros Colaboradores en el comportamiento organizacional esperado, acorde a nuestros principios y valores, así también se inició con la actualización del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional alineándolo a los nuevos requerimientos de entes de control para que sea un soporte adicional para la Organización en la gestión de las personas.

EC7

Política de Selección:

Se basa en la transparencia, difusión y uniformidad de criterios, igualdad de oportunidades y reclutamiento universal. Adicionalmente, valora el interés de los Colaboradores en el desarrollo de su carrera, por lo que, al existir una posición vacante se busca que sean la primera opción a considerar en los procesos de selección a través del Programa de Oportunidades Internas implementado.

Política de Inducción:

Los Colaboradores que ingresan a la Entidad están sujetos a una inducción formal para que conozcan a la Compañía, su puesto de trabajo y el rol que cumplirán, se continúa con una mejora continua de dicho programa y su seguimiento.

Planeación del recurso humano por áreas:

De manera anual se planifican los requerimientos del recurso humano de las diferentes áreas. El trabajo se realiza en forma conjunta y activa entre las Gerencias y el Área de Recursos Humanos.

Administración salarial:

La administración salarial se encuentra basada en las premisas de equidad interna y competitividad externa, estando sujeta a escalas salariales en relación al mercado salarial.

Plan anual de gestión:

La Gestión del Desempeño se realiza de manera continua por parte de cada Línea de Supervisión, a través de la herramienta diseñada para el efecto y con soporte y en coordinación con el Área de Recursos Humanos.

Declaración de compromiso ético:

En el año 2009 todo el personal que ingreso firmó la declaración de compromiso ético que guía el comportamiento de nuestros colaboradores.

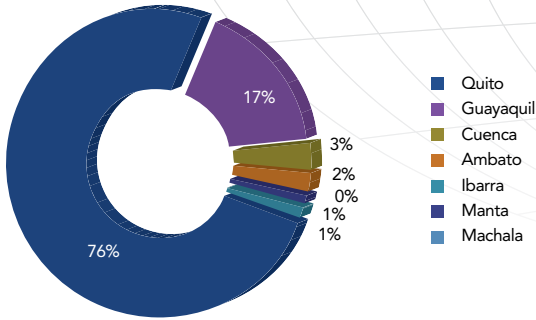
LA2/LA13/INT7

Caracterización de la Fuerza Laboral

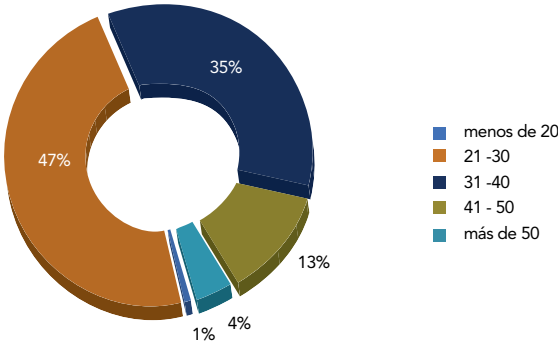
A fines de 2009, la fuerza laboral de Diners Club del Ecuador y su subsidiaria se componía en un 54% de hombres y un 46% de mujeres. (2008: 52 % y 48% respectivamente).

NIVELES	2008		2009	
	masculino	femenino	masculino	femenino
Asistentes de servicios Generales	17	1	15	1
Gerencias	28	14	25	14
Jefaturas	22	27	28	25
Otros niveles	423	404	428	375
Presidencia	1	-	1	-
Subgerencias	15	19	16	19
Supervisión	36	41	38	41
TOTAL	542	506	551	475

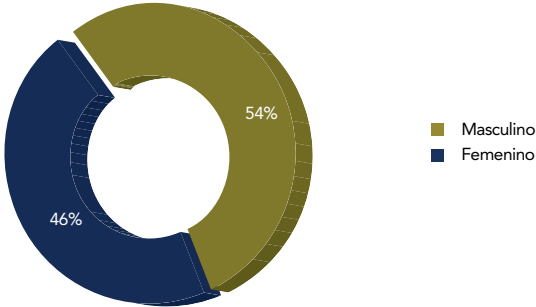
Colaboradores por región



Colaboradores por edad



Colaboradores por género



En los niveles superiores de la Compañía se desempeñan 74 personas (gerencias, subgerencias), de las cuales, el 45% son mujeres.

Prácticamente el 100% de los Colaboradores de Diners Club del Ecuador y su subsidiaria cuentan con un contrato de plazo indefinido.

En 2009 se continuó la incorporación de personas con capacidades especiales y al corte del Informe teníamos 31 personas, lo que corresponde al 3 % de la nómina, correspondiente también a los requerimientos legales establecidos, adicionalmente al cierre del período estamos en proceso de incorporación del 1% adicional que se requiere para el año 2.010 con lo cual estaremos en el 4% de la base de personal.

LA2

Desvinculaciones:

Durante 2009, 120 personas se desvincularon de la Compañía, a diferencia del 2008 en que fueron 90, los principales motivos fueron iniciar estudios de postgrado, iniciaron negocios propios y haber logrado mejores oportunidades laborales.

INT2

Rotación:

El porcentaje de rotación del año 2008 fue del 9,14%, mientras que en el 2009 fue del 12%, es decir que el índice de rotación incrementó 2,86 % con respecto al año anterior, manteniéndose debajo del 15% considerado como un estándar internacional.

Las principales posiciones de rotación fueron:

Oficial de Canales Junior, Auxiliares de Mantenimiento de Crédito y Oficial Administrativo.

Selección e Inducción:

En el 2009 se cubrieron 136 procesos de selección de forma externa. El tiempo de respuesta hacia los clientes internos fue de 16.42 días.

En cuanto a los procesos de inducción, durante el 2009 se logró cubrir al 100% del personal que ingresó a la Compañía.

LA14/INT6/ EC5

Administración Salarial

La administración salarial es manejada bajo dos directrices:

• Equidad interna:

Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de bandas salariales.

• Competitividad externa:

Salarios competitivos en relación al mercado.

En 2009, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador y su subsidiaria, que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a US \$24.180.233, mientras que para el 2008, esta cifra fue de US \$ 23.895.949. La relación entre el salario mínimo vital vigente y el salario mínimo pagado por la compañía es de 1 a 1.

A diciembre de 2009, 190 Colaboradores participaban del esquema de remuneración variable, mientras que para la misma fecha de 2008, esta cifra era de 153.

Adicionalmente, se distribuyó el 15% de las utilidades a los colaboradores, según lo establecido en la Ley:

- Año 2008 (Colaborador con una carga familiar) US \$5.155,57
- Año 2009 (Colaborador con una carga familiar) US \$4.785,13

Las variaciones se producen debido a que se generó un incremento en el número de personal que percibe utilidades por parte de los servicios complementarios en un 34,78% en lo que corresponde al 10% y de un 30, 46% en lo correspondiente a cargas familiares, así también se dio un incremento en cargas familiares de nuestros Colaboradores en un 7,36 %.

INT 3 / INT 5

Calidad de Vida Laboral

LA3

Beneficios para los Colaboradores:

• Aporte Personal al IESS:

Este aporte es pagado por la Organización y representa un 11,35 % de los ingresos del Colaborador

• Subsidio de antigüedad:

Se otorga a los Colaboradores un porcentaje de ingresos adicionales por cada año de servicio.

• Préstamos:

Los Colaboradores pueden acceder a préstamos con tasas preferenciales y con facilidades de pago.

• Seguro Médico:

La Compañía tienen un Plan de Seguro Médico con costos muy competitivos en relación a planes similares del mercado y cuya utilización es elevada por parte de los Colaboradores.

• Servicio Médico:

La Compañía tiene a disposición de los Colaboradores un Servicio Médico, dirigido por médicos generales en las plazas principales.

• Alimentación:

Los Colaboradores reciben un subsidio de un 85% del costo de la alimentación, y este año se realizó el cambio de proveedores tanto para Quito como para Guayaquil y la incorporación de controles médicos así como de dietistas en la dos plazas

• Uniformes:

El personal femenino y de servicios generales reciben anualmente uniformes. Por eso, este año se realizó el cambio de uniformes femeninos y del personal de servi-

cios generales

• Acceso a plan celular:

La Compañía tiene convenios con firmas de telefonía celular para que los Colaboradores y sus familiares puedan acceder a planes muy convenientes para ellos.

• Seguro de vida:

Los Colaboradores poseen un seguro de vida que la Compañía cubre en un 100%.

• Tarjeta Supermercado:

Se mantiene una tarjeta ilimitada de descuento y crédito para todos los Colaboradores, en los principales supermercados del país.

• Eventos de integración:

Se generaron varios eventos como Campeonato de Deportes, Fiesta de Fin de Año y Navidad, eventos de integración en agosto, agasajo navideño a los hijos de nuestros Colaboradores y otros.

• Bono para los hijos de Colaboradores:

Se entrega un bono por agasajo a los hijos de los Colaboradores con motivo de la Navidad.

• Regalos o presentes:

Se entrega regalos o presentes a los Colaboradores en ocasiones especiales como son cumpleaños, San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre y Día de la Secretaría.

• Reconocimiento a la Responsabilidad Social:

Anualmente se premia a tres colaboradores que más aporte han demostrado durante el año a contribuir con la responsabilidad social y el voluntariado.

Clima Laboral

Con el fin de continuar trabajando en los niveles motivacionales de los Colaboradores, se aplicó la Encuesta de Clima Laboral, como en años anteriores. Esta evaluación busca entender su situación actual y establecer la brecha con el ambiente ideal esperado por cada uno de nuestros Colaboradores.

En los años 2008 y 2009, la Compañía se apoyó en el Instituto Great Place To Work Ecuador, para realizar un proceso de medición de Clima Organizacional. Con los resultados obtenidos se estableció un plan de acción para el nuevo año, con el fin de mejorar los resultados obtenidos y lograr mantener un recurso humano motivado y que busque desarrollar su carrera en Diners Club del Ecuador.

Como resultados relevantes del año, la participación de los Colaboradores en la encuesta llegó a un 94,6 %, el 82 % tienen una opinión favorable con relación a la Compensación, su desarrollo en la Organización y los beneficios que ésta ofrece.

Así también nos brindaron información sobre factores a tener en cuenta para seguir en la mejora del Clima Organizacional que lo tenemos como objetivo estratégico incorporado en cada área.

Cursos Extracurriculares para Colaboradores:

En 2009, con la finalidad de ofrecer a los Colaboradores espacios de desarrollo humano integral, se mantuvieron y ampliaron las clases extracurriculares de mayor preferencia. Este año se realizaron clases de Yoga en Quito, de Aerobaile en Quito y Guayaquil y se conformó un Coro en Quito.

Fomento a la Cultura y a la Educación en los hijos de los Colaboradores:

En el año 2009 se realizaron dos actividades organizadas por Diners Club del Ecuador para fomentar la Cultura y el Arte entre los hijos de los colaboradores.

Concurso de Pintura Infantil

Con la finalidad de promover el arte dentro de los hijos de los colaboradores se desarrolló un concurso de pintura con la temática "Mi Papi – Mami trabaja en Diners", para esto se definieron 3 categorías, de acuerdo a la edad de los participantes; de 0 a 5 años, de 6 a 9 años y de 10 a 12 años.

La respuesta por parte de los niños mostró mucha dedicación y los ganadores fueron

escogidos por un tribunal calificador, conformado por una curadora y especialista en arte muy reconocida en el medio, entre otros.



Otra de las iniciativas iniciadas en este año para integrar a los hijos de los colaboradores y fomentar una educación integral fue la organización de ofertas para campamentos vacacionales. Se ofrecieron 3 opciones, Una de ellas relacionada con la aproximación a las artes, la 2da enfocada en la experiencia de un acercamiento con el medio ambiente y la 3ra tuvo que ver con el desarrollo de habilidades deportivas con precios preferenciales para los colaboradores.

FS4

Voluntariado y Solidaridad

Durante este año se desarrollaron algunas actividades de voluntariado en las cuales participaron los colaboradores de las distintas agencias.

Competencias Ciudadanas

En el marco de la Alianza Diners Club-Unicef se desarrolló una metodología pedagógica para fomentar prácticas de buena ciudadanía en niños/as escolares de 5 y 6 to de básica. Se acordó realizar un plan piloto de este método en Guayaquil, que comprende temáticas como buenos hábitos de convivencia en su escuela, en el barrio, en la ciudad en general.

Un grupo de voluntarios de Diners Club fue capacitado por Unicef y posteriormente realizaron la aplicación de esta metodología en 2 escuelas de la ciudad La ayuda de la Asociación de Voluntariado del Guayas (ACORVOL) fue muy importante ya que se estableció una alianza con esta organización, la misma que nos facilitó el trabajo en las escuelas en las que ellos intervienen. Cerca de 300 niños y niñas participaron de estos talleres facilitados por 11 colaboradores voluntarios de la organización.

Voluntariado de apoyo a la Campaña Dona un Buen Libro por la Educación:

Durante agosto el personal del Área de Finanzas realizó dos jornadas de voluntariado con el fin de apoyar en la clasificación de libros donados por la ciudadanía en el marco de la Campaña Dona un Buen Libro por la Educación y de esta manera aportar a la conformación de mini bibliotecas para ser entregadas en las escuelas unidocentes de la provincia de Pichincha. Participaron 18 personas en dos jornadas.

Navidad; Solidaridad con Responsabilidad

A propósito de las fiestas navideñas 63 colaboradores participaron en esta campaña facilitando la entrega de las donaciones captadas por parte del personal de Diners Club y del Grupo Pichincha. Esta entrega se realizó en las ciudades de Ambato, Machala, Chisulchi, Guayaquil y Quito.

El monto total de donaciones realizadas por el personal fue de US \$3.624 que permitió adquirir kits de arte, de bienes de primera necesidad, de deporte canalizados a través de la Fundación Crisfe.

Durante 2009, se contribuyeron con un total de 54 horas de voluntariado en horas laborales, mientras que en el 2008 fueron 26 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 306 en 2009, versus las 237 horas aportadas en 2008, contando con 103 voluntarios en 2009.



Grupo de Voluntarios de Ambato

Actividades de Voluntariado Colaboradores Diners Club del Ecuador 2009

Actividad/Lugar	Número de Voluntarios	Resultados
"Navidad; Solidaridad con Responsabilidad" Entrega de kits navideños en las ciudades de Ambato, Machala, Guayaquil y Quito.	62 voluntarios 186 horas	Se recolectaron 189 kits (entre educativos, deportivos, ropa blanca y canastillas)
Competencias ciudadanas Guayaquil Capacitación a niños de escuelas fiscales.	11 voluntarios	Se capacitó a cerca de 300 niños y niñas de las escuelas Antonio José de Sucre y Enrique Grau.
Sembremos un árbol Siembra de árboles en la ciudad de Quito.	12 voluntarios	Se sembraron cerca de 200 árboles en el Parque Metropolitano del Sur.
Dona un libro por la educación Selección de libros a ser donados.	18 voluntarios	Apoyo a la campaña en beneficio de los niños/as de las escuelas rurales de Pichincha.
TOTAL	103 voluntarios	

Junto con las actividades de voluntariado, se han mantenido las campañas internas de solidaridad para la recolección de libros y juguetes en los edificios de Quito, Guayaquil y Ambato. Como resultado, se logró recolectar más de 2.000 libros en relación a los 1.830 libros recaudados en el 2008.

LA8

Seguridad y Salud Ocupacional

En 2009, se realizaron algunas acciones como la campaña de vacunación contra la gripe en la Costa, charlas de prevención contra el cáncer de mamas y próstata, campaña contra el Dengue, campaña de prevención Gripe AH1N1 (comunicación preventiva, entrega de mascarillas, guantes y desinfectantes), charlas preventivas de Síndrome Metabólico, vacunación al personal femenino y masculino de HPV (Cáncer Cérvico Uterino).

Igualmente, se realizó una charla preventiva sobre VIH Sida en Guayaquil con el fin de difundir mayor información entre el personal.

Con relación al servicio de la cafetería se realizó una serie de procesos de evaluación, pruebas de laboratorio y recomendaciones para la adecuación del comedor, análisis de alimentos, ambiente y superficie para control de la calidad del servicio del catering desde el inicio de sus procesos hasta el servicio otorgado en las cafeterías

Por otra parte, es importante destacar que Diners Club del Ecuador cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros, Socios, Proveedores y Colaboradores, de cualquier siniestro que puedan sufrir dentro de las instalaciones. Esta póliza tiene una cobertura de hasta US \$ 70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros, ocurridos en los predios de la Compañía.

LA7

Ausentismo:

El ausentismo en el 2009 fue de 858 días (2008: 639). La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral. No hemos tenido ningún caso que se haya generado por accidentes o enfermedades profesionales.

LA10/LA11

Capacitación y Desarrollo

La capacitación está diseñada para apoyar el desarrollo y consolidación de un modelo de negocio con alta orientación hacia el mercado, enfocado a la satisfacción de los Socios y Clientes, impactando en la productividad y en el desarrollo de los Colaboradores en un ambiente laboral adecuado.

HORAS HOMBRE CAPACITACIÓN

Año	Promedio horas hombre
2008	171,56
2009	27,45

Durante 2009, 957 Colaboradores participaron en procesos de capacitación, mientras que en 2008 esta cifra fue de 745, en 2009 este promedio bajó ya que en 2008 se ejecutó la capacitación para la implementación del software People-

Soft. Así también se crearon procesos de formación soportados por universidades internacionales para el Programa Comercial y Estratégico del área de Negocios y otros programas de especialización en formación contable, adicionalmente cursos relacionados a Servicio al Cliente, temas impositivos con los cambios realizados por el gobierno, seguridad de la información, prevención y lavado de activos, actualización en productos dentro de los más importantes.

Se iniciaron los procesos de formación en el Manual del Supervisor, programa enfocado en transmitir la información más relevante con relación a reglamentos y enfoque del manejo del Recurso Humano, talleres de desarrollo de equipo y programas de Desarrollo Gerencial.

Actualmente estamos apoyando el proceso de formación en programas de Diplomado y de Maestría a 12 Colaboradores de la Organización.

Cantidad de eventos de capacitación

CONCEPTO	2008	2009
Conocimiento	115	160
Desarrollo	4	13
Especialización	14	4
Entrenamiento	1	-
TOTAL	134	177

Inversión en capacitación:

En 2009 se realizó la inversión en capacitación con enfoque en las prioridades de formación y desarrollo de cada una de las áreas con la finalidad de apoyar la consecución de sus resultados destacándose que la mayor inversión se realiza en los niveles de base de la Compañía.

NIVELES	INVERSIÓN	DISTRIBUCIÓN		
	2008 US \$	2009 US \$	2008	2009
Presidencia y Gerencias	41.298,98	57.454,92	20,38%	17,77%
Subgerencias	34.186,80	27.134,60	16,87%	8,39%
Jefaturas	19.209,44	27.410,68	9,48%	8,48%
Supervisiones	9.343,53	26.249,36	4,61%	8,12%
Otros niveles	98.600,63	185.052,01	48,66%	57,24%
TOTAL	202.639,38	323.301,57	100,00%	100,00%

LA8 / HR3

Capacitación en Prevención de VIH Sida

En 2009 se realizaron capacitaciones en prevención de VIH Sida en base a un acuerdo con Care Ecuador, quienes tienen un programa especializado en Responsabilidad Social Empresarial y VIH. En 2009 se amplió este programa a Guayaquil, realizando dos eventos de capacitación obteniendo una cobertura de 32 colaboradores. Estos talleres tienen un enfoque de no discriminación en concordancia con las políticas de derechos humanos.

Desarrollo de carrera

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como les brindamos la primera opción en los procesos de selección al personal interno.

Durante 2009 se dieron 55 procesos de promoción y movimientos, horizontal y/o verticalmente a través del Programa de Oportunidades Internas o Anuncios de Posición Vacante.

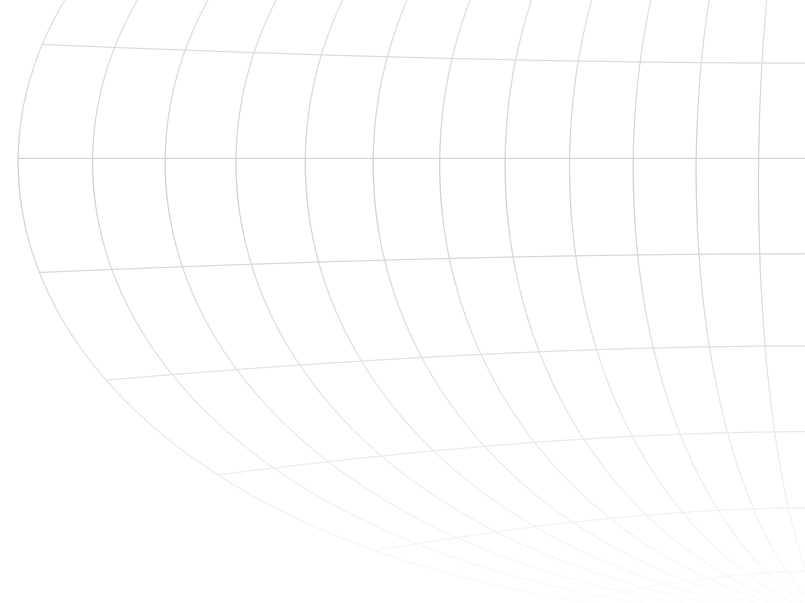
TESTIMONIO



Patricia Coloma
Oficial de Inversiones

En diciembre del 2009 cumplí 9 años de laborar en Diners Club. Empecé, me acuerdo claramente, un 7 de diciembre de 2001. Trabajar en Diners Club genera un sentimiento de estabilidad y tranquilidad al laborar en una empresa seria y reconocida en el medio, que se preocupa mucho de su gente y de su familia, en la que el buen trato personal siempre marca una diferencia. Los beneficios que he recibido son muchísimos, primero la autoestima que se fortalece al trabajar en una empresa tan exitosa como ésta. Después las experiencias y el crecimiento intelectual. Todo lo aprendido es ahora parte de mi vida diaria. Siento orgullo, satisfacción y agradecimiento de ser parte de una gran institución y sobre todo el compromiso de seguir aportando y dando lo mejor de mí.





TESTIMONIO

Mercedes Cuesta *Jefe de oficina*

Tengo 17 años trabajando en la Empresa. Los beneficios que los Colaboradores de Diners Club tenemos son innumerables, desde la satisfacción personal debido a los reconocimientos y oportunidades que la Organización nos brinda dentro de sí misma, hasta los conocimientos y habilidades que desarrollamos. Me inicié hace algunos años como telefonista y poco a poco adquirí más experiencias y me desempeñé en otras funciones. Me dieron la oportunidad de desarrollarme y crecer. Puedo decir que he pasado por todas las etapas de mi vida, formé mi familia y terminé mis estudios profesionales estando en Diners Club



LA12

Ciclo de Desempeño

El Ciclo de Desempeño es un proceso participativo que apoya el crecimiento y desarrollo de los Colaboradores. Inicia con la fijación de objetivos, posteriormente se realizan seguimientos periódicos y se concluye con sesiones formales de evaluación y retroalimentación. La evaluación de desempeño, que forma parte de este proceso, tuvo una cobertura del 100% de los Colaboradores en el 2008 y el 2009, dado que es obligatorio para todos los niveles de la Compañía el desarrollar el mismo.

Capítulo 3

La pasión
por servir



Un mundo sin límites



DMA PR/FS4

Logros 2009

- El número de nuevos Socios personales principales creció en un 0,5% de acuerdo a la meta planteada.
- El consumo de los Socios creció en un 0,78% en el 2009 (venta promedio móvil por cuenta).
- Se incrementó en un 19% la cantidad de tarjetas Corporativas principales y adicionales en relación al 2008.
- Capacitación en gerencias para incorporar lineamientos de RSC en la estrategia del negocio.
- El número de tarjetas activadas alcanzó el 91,73% en promedio, así como la proporción de clientes consumidores. versus no consumidores cerró en 90,51%.
- La incidencia de reclamos de Socios y Establecimientos en el 2009 fue 0,85% disminuyendo en relación al 2008 que fue 1,05%.
- La disponibilidad, seguridad y eficiencia de las plataformas tecnológicas fue del 99,99%.
- Se elaboró, aprobó y difundió el primer "Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables" Diners Club.

Desafíos 2010

- Mantener el crecimiento del portafolio principal de Clientes e incrementar el porcentaje de venta cruzada.
- Ofrecer productos de inversión a mediano y largo plazo a los Clientes.
- Mantener el indicador de calidad en un nivel del 98% entre excelente y bueno, creciendo en un 9% el nivel de percepción de excelencia.
- Mejorar la experiencia del cliente al ofrecer herramientas tecnológicas que:
 - faciliten la consulta, compra o el pago en línea.
 - Permitan administrar sus consumos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros Socios a nivel de consumo, cuidando especialmente su endeudamiento futuro, considerando los actuales momentos de crisis mundial.
- Alimentar la herramienta y filosofía de CRM con la mayor cantidad de reglas de negocio que permitan manejar los diferentes enfoques de la Compañía, de forma automática e inmediata, mejorando la percepción de servicio de nuestros Clientes.
- Incrementar los niveles de multicanalidad.
- Implementar las herramientas desarrolladas para autoservicio y manejo de reportes de Socios Corporativos.
- Implementar el nuevo Sistema de Pasivos, el que nos permitirá integrarnos funcionalmente al CRM – Oracle.

Enfocados en el Socio

El principal objetivo de Diners Club del Ecuador es ofrecer Propuestas de Valor que impulsen a los Socios a preferirla como el primer medio de pago dentro y fuera del país. El enfoque de nuestra relación con los Socios se fundamenta en la satisfacción de sus necesidades, la competencia ética, la calidad del servicio y la atención oportuna a los reclamos, cumpliendo con las políticas y reglamentaciones vigentes.

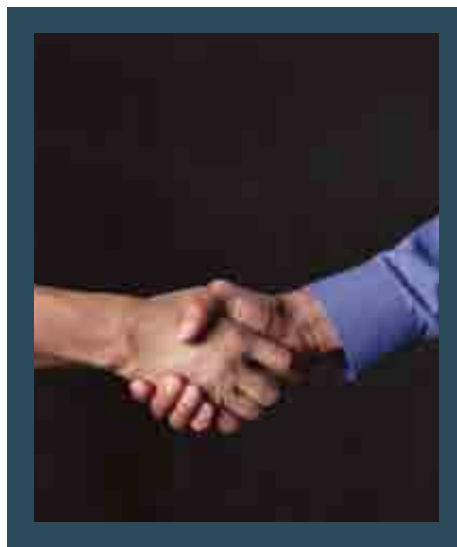
PR1/FS15/AM2

Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio

Es una preocupación constante de Diners Club del Ecuador responder a las necesidades de sus Socios en forma eficaz y eficiente, con propuestas que se adapten a su realidad. Cada Socio tiene su propio estilo de vida, sus hábitos, comportamientos y necesidades, determinados por su edad y ubicación en el ciclo vital. En función de ello, la Compañía diseña propuestas de valor, creando productos que se adaptan a dicho estilo y a su "etapa de vida".

Para desarrollar y gestionar estas propuestas se contemplan las siguientes fases: planteamiento de la iniciativa, diseño y desarrollo, y, administración, participando en este proceso las diferentes áreas organizacionales.

Un claro ejemplo de la adaptación de estas propuestas es Freedom, la tarjeta adicional de Diners Club, creada pensando en las necesidades de los jóvenes me-



nores de 18 años, la cual asigna un cupo mensual de dinero destinado a los gastos de los jóvenes. Freedom es aceptada en cualquier establecimiento Diners Club excepto en discotecas, bares, licorerías y casinos, por obvias consideraciones de responsabilidad social.

Políticas en relación con los Socios

Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Asimismo, es obligación difundir, en beneficio de la transparencia de mercado y de los consumidores, un tarifario, folleto o información de pizarra que contenga las tasas, tarifas y costos a ser cobrados a los consumidores actuales y potenciales.

La Ley de Buró de Información Crediticia, sobre la base de la Ley de Instituciones Financieras, permite difundir información crediticia de los Clientes del sistema financiero entre las instituciones del sector, con el fin de minimizar el riesgo de sobreendeudamiento.

PR3

Políticas de Transparencia y Flexibilidad:

Desde sus inicios, Diners Club del Ecuador ha mantenido como eslogan y política que "Usted sólo paga lo que firma", comprometiéndose así con la transparencia en todas nuestras operaciones y de cara a los Socios. En la actualidad este eslogan ha evolucionado hacia el concepto de "Te lo firmo".

Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley, son publicadas en todas las sucursales, en la web de la Empresa, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otros. Adicionalmente, quienes desean adquirir una tarjeta Diners Club deben previamente firmar su acuerdo al Anexo de Afiliación en el que se detallan los costos y condiciones de cada servicio prestado por la tarjeta. Evidencia de ello es el estado de cuenta que Diners Club del Ecuador utiliza como medio de información a sus Socios, siendo este uno de los más fáciles y claros de comprender en el mercado.

Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas en el Internet para mayor claridad de los socios.

• Política de Seguridad:

Además de las características de seguridad tradicionales en las tarjetas de crédito, Diners Club del Ecuador incorporó una foto y firma termograbadas del Socio en las tarjetas, lo que ha permitido reducir significativamente los fraudes ocasionados por robos y extravíos de las tarjetas.

• Política de Conveniencia:

Diners Club del Ecuador cuenta con tarjetas emitidas en convenio con varios hospitales, planteles educativos, clubes y comercios, las que ofrecen múltiples beneficios como descuentos y servicios especiales.

• Política de Confidencialidad:

El Código de Ética establece que toda la información, ya sea de carácter contable, administrativo, comercial o de índole reservada sobre los Socios se debe mantener de manera confidencial. Es por ello que nunca se entregan datos del Socio a terceros.

• Políticas de Sigilo Bancario:

El concepto de Sigilo Bancario impone la obligación de confidencialidad de las instituciones financieras sobre la información financiera de sus Socios. El Código de Ética de la Compañía contempla un estricto cumplimiento de esta norma.

2,2 / INS 4

Descripción de los Productos Diners Club

Los productos que ofrece Diners Club para socios personales y corporativos son:



- Diners Club Nacional (uso local únicamente)
- Diners Club Internacional (nacional e internacional)
- Diners Club – UNICEF (nacional e internacional)
- Diners Club – Club Movistar (nacional e internacional)
- Diners Club – AAdvantage
- Diners Club Corporativa Metropolitan Touring

TESTIMONIO



José Antón Behar
Guayaquil

Soy Socio desde 1988. La tarjeta Diners Club es excelente, el servicio es muy bueno y además las áreas de cobertura de la tarjeta son muy amplias.

Nunca he tenido problemas con Diners, siempre me han ayudado a resolver cualquier consulta, siempre me atiende de la mejor manera, además la tarjeta ha llegado a ser para mí un instrumento de ayuda para resolver temas de suma urgencia. Ha respondido a mis necesidades más inmediatas".

- Diners Club Corporativa Unicef
- Tarjeta prepagada GIFT Card
- Freedom
- Gas Club Personal y Corporativa
- Tarjetas convenio (de circulación restringida a un establecimiento definido) como por ejemplo Diners Club – Supermaxi

Mejoras en los productos

FREEDOM

¿QUÉ COLOR QUIERES PARA TU FREEDOM?

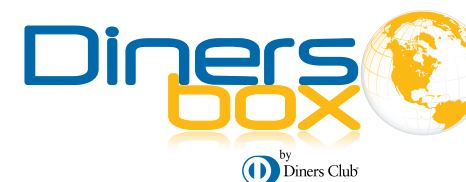
Se presentó la propuesta de valor donde el Socio Freedom puede elegir el color de su plástico.



- Se generó la opción de que los Socios Freedom, por seguridad, puedan colocar su foto al reverso de la tarjeta.
- Adicionalmente, el producto se restringió el consumo en las especialidades de bares, casinos, discotecas y licorerías y los Socios Diners Club que solicitaban una tarjeta Freedom podían seleccionar si la tarjeta Freedom debía tener acceso a retiro del saldo por cajero automático o no.
- Opción de consulta de estado de cuenta por web, donde el Socio Freedom puede acceder con su cédula y clave a consultar su saldo y movimientos.
- Opción de consulta gratuita de saldo por SMS.

DINERS BOX

Se generó el servicio renovado de Diners Box, donde se presenta a los socios mejores precios de flete, mejor servicio y menores tiempos de entrega



Las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador incluyen servicios de asistencia personal o seguros que el Cliente dispone, ya sea sin costo (asistencia médica nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar), con un costo adicional, subsidiado o como un beneficio, luego de realizar sus pagos con la tarjeta. Los seguros y asistencias son manejados por empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional, como Coris y AIG Metropolitana. Las asistencias que cubren a todo tipo de tarjetas, independiente del consumo y que no tienen costos adicionales, son:

Asistencia al Hogar	Cerrajería, plomería, vidriería y plomería de emergencia.
Asistencia en Viajes	Seguro de accidentes, asistencia médica de emergencia, repatriación, convalecencia, pérdida de equipaje.
Asistencia al Vehículo	Servicio remolque de vehículo y asistencia de emergencia.
Asistencia Médica Nacional de Emergencia en Viajes	Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales, repatriación y asistencia legal.



HR1/INS1
Las asistencias y seguros se han constituido en importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador. Por ejemplo, durante 2009 se atendieron 14.633 asistencias, versus las 11.521 asistencias en el 2008, lo que determina un crecimiento de un 27%.

Los Socios que poseen tarjetas Diners Club del Ecuador tienen, por añadidura, acceso a beneficios adicionales gratuitos atados al consumo específico, que incluyen:



Seguro de Vuelo	Al cancelar con tarjeta Diners Club, los pasajes aéreos de vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes, y accidentes aéreos.
Seguro Estudiantil	Al cancelar los estudios con la tarjeta Diners Club del Ecuador, se incluye un seguro sin ningún recargo, el cual garantiza a los hijos menores de 23 años la continuidad de sus estudios en caso de falta del progenitor.
Travel Protection	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de US\$ 400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y sus efectos personales durante el viaje, por pérdidas de equipaje o documentos y responsabilidad civil.
Seguro de Vehículos Rentados en el exterior CDW	Al rentar vehículos en el exterior y pagar por el servicio con la tarjeta Diners Club, el Socio está cubierto contra pérdida total o parcial, robo o colisión.

Los servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado, incluyen:

Club Seguro Accidentes	Seguro de muerte accidental, que adicionalmente cuenta con planes con coberturas adicionales.
Club Seguro Vida	Seguro que cubre la pérdida de vida por cualquier causa, cancela la deuda total que tenga el socio con Diners Club y entrega los excedentes a los herederos legales.
Club Seguro Hogar	Seguro que precautela los contenidos de la vivienda principal del socio contra robos, o desastres naturales.
Tarjeta Protegida	Desgravamen por muerte accidental, asalto en cajero automático de retiros realizados con la tarjeta, y robo de compras realizadas con la tarjeta.
Tarjeta Protegida Plus	Cobertura similar a la de tarjeta Protegida y se incluye cobertura en caso de consumos en las 48 horas anteriores a la notificación de pérdida o robo de su Tarjeta Diners Club del Ecuador.
Vida Deudores	Contrata una póliza de vida por el monto de capital original de las operaciones directas, en caso de siniestro, cubriendo el saldo de operación que contrató y el saldo se entrega a los herederos legales.
Seguros Vehiculares (Alta Gama, Gama media)	Seguros específicos para vehículos comerciales, con las tasas más convenientes, financiados a 12 meses sin intereses.
Asistencia Odontológica familiar (solo Quito)	En alianza con la empresa Coris del Ecuador creó una propuesta de valor con beneficios exclusivos en el área odontológica buscando llenar el vacío de ofertas de calidad y accesibles. Este novedoso seguro en el mercado ofrece descuentos en las coberturas.
Asistencia Escolar	Los padres de familia de Socios Diners Club pueden, a partir del 2009, acceder a un seguro para sus hijos en edad escolar y colegial, que incluye: Servicio de mensajería, Profesores a domicilio en caso de enfermedad o accidente, Asistencia telefónica, coordinación de profesores especiales y para nivelación de conocimientos, Asesoría para ingreso a universidades nacionales e internacionales, programas estudiantiles y becas.



Club Seguro Vida	Este seguro busca brindar una tranquilidad financiera a los seres queridos del socio principal Diners Club, al cubrir la pérdida de la vida por cualquier causa. Existen planes des USD 20.000 hasta USD 50.000 que cubre inicialmente el saldo de la cuenta Diners Club y la diferencia se entrega a los herederos legales.
Club Seguro Hogar	Este seguro está enfocado a cubrir los bienes y contenidos de la vivienda principal de nuestros socios Diners Club, ante eventos inesperados de la naturaleza, así como también robos, y variaciones de voltaje.
Asistencia Médica 50 PLUS	Servicio diseñado para socios o sus familiares cuya edad es mayor a 50 años de edad, las coberturas incluyen: Telemedicina; médico, enfermera o ambulancia a domicilio en caso de emergencia; Transporte a terapias o tratamientos previamente establecidos; enfermera que acompaña a las terapias, coordinación de exámenes médicos a domicilio, Coordinación de chofer profesional, coordinación de servicio de mensajería, chequeo odontológico preventivo.
Club Seguro Onco Respaldo	Orientado a Socios, con diagnostico de cáncer, por medio del cual podrá contar con la tranquilidad y el respaldo financiero de recibir una suma inmediata de hasta USD 50.000 de acuerdo al plan contratado, adicional a cualquier otro seguro que disponga el Socio.
Renta Segura	Es un producto orientado a mitigar la pérdida de ingresos económicos por una incapacidad temporal de los socios Diners Club que no mantienen una relación laboral. La incapacidad temporal puede ser generada por un accidente o por una enfermedad Adicionalmente, recibe una auxiliar de enfermería, cuidado de menores, cuidado de menores enfermos, y traslado de un familiar para que lo ayude en el proceso de convalecencia.

Los Socios que poseen tarjetas Diners Club del Ecuador pueden optar por los siguientes productos:

Efectivo Inmediato Diners Club	Una manera rápida y efectiva de satisfacer las necesidades de efectivo de los Socios, por montos comprendidos entre US \$500 a US \$10.000 en crédito diferido hasta 18 meses.
Cargos Recurrentes	Servicio de Diners Club del Ecuador a sus socios que permite realizar pagos de servicios (telefonía, internet, televisión por cable o satelital, agua y seguros voluntarios) directamente desde su tarjeta.
Financiamiento Vehicular	Para la compra de vehículos nuevos con un plazo de hasta 48 meses.
Diferido de Consumos en el Exterior	Alternativa crediticia que le permite diferir al Socio sus consumos en el exterior de una forma rápida y segura.
Diferido Inmediato Diners Club (D.I.D)	Orientado a flexibilizar el pago de la tarjeta del socio Diners Club del Ecuador cuando determinada situación no le permite cancelar el valor total de su cuenta, abonando el 15% de la misma.

FS16
La comunicación permanente con el Socio genera la posibilidad de darle a conocer los distintos beneficios que ofrece un producto financiero para un mejor uso. El próximo año se lanzará una herramienta, la misma que permitirá tener un mejor uso de su tarjeta de crédito en cuanto al manejo financiero.

Actualmente, Diners Club del Ecuador cuenta con convenios comerciales con distintas entidades. Las tarjetas convenio son de circulación restringida en el Establecimiento con el que se tiene firmado el acuerdo. Diners Club cuenta con tarjetas convenio activas con más de 50 empresas a nivel nacional, incluyendo acuerdos con clubes, hospitales, establecimientos educativos, agencias de viajes, tiendas deportivas y hoteles, entre otros. Dentro de estos convenios están las tarjetas Marathon Sports, Metropolitan Touring, Quito Tenis y Golf Club, Salinas Yacht Club, Universidad San Francisco de Quito, Hospital Metropolitano, Clínica Kennedy, SwissClub, y Hilton Colón, etc.

Dependiendo del acuerdo con el Establecimiento afiliado, el Socio puede realizar sus pagos con diferentes planes de crédito según su conveniencia:

Crédito Corriente	Consumos que el Socio paga en una sola cuota.
Crédito Diferido con o sin Intereses	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 48 meses plazo.
Crédito Diferido Plus DDPlus	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo, combinando cuotas sin interés más cuotas con interés.
Crédito Diferido con Gracia	Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia.

Clientes Inversionistas:

Son aquellos que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. (Salos a Favor solo para Socios Diners Club del Ecuador y Certificados de Inversión para Socios y público en general).

En 2009, Diners Club contó con 3.252 Clientes Inversionistas. El 94% de ellos son personas naturales y un 6% personas jurídicas. En 2009 se amplió el plazo promedio de las inversiones de 211 días a 219 días, la tendencia de incremento de plazos se repite este año también.

Como beneficio especial, Diners Club del Ecuador asume el costo del impuesto a los ingresos financieros (2%) a los Clientes inversionistas de la tercera edad, y para los Socios con antigüedades mayores a 25 años.

Esperamos ampliar la lista de productos del pasivo proporcionando a nuestros Socios y Clientes algunas alternativas adicionales con productos novedosos que les permitan crear portafolios de inversión acorde a sus necesidades.

Salos a Favor

Pago anticipado de los consumos de la tarjeta de crédito, el mismo que va a ganar un interés hasta la fecha de pago de la tarjeta. La tasa de interés pagada varía de acuerdo al monto depositado y las tasas de interés vigentes, y se paga mientras exista valor positivo en la tarjeta.

Certificados de Inversión

Documento financiero en el cual el Cliente escoge el plazo al que desea invertir, y va de 30 días en adelante. Por esta inversión, se genera un interés o renta fija, la misma que se pagará al vencimiento o en cuotas previamente pactadas con el Cliente. A este producto pueden acceder el público en general y Socios Diners Club del Ecuador.

2.7

Los Socios Diners Club del Ecuador

Se dividen en tres categorías: Los Socios Personales que representan un 98% del total, los Socios Corporativos (1%) y los Clientes Inversionistas que representan el 1% restante.

Socios Personales:

En 2009, Diners Club del Ecuador contó con 281.480 mil Socios personales (principales y adicionales). Éstos se segmentan en función de ingresos y potencial, lo que permite agruparlos para proporcionarles un servicio diferenciado, de acuerdo a sus características y necesidades.

AÑO	PRINCIPAL	ADICIONAL	TOTAL
2008	186.941	93.157	280.098
2009	188.654	92.826	281.480

* Estos valores incluyen los Socios personales y corporativos

Diners Club del Ecuador implementa constantemente iniciativas orientadas a la adquisición de Socios principales y adicionales, así como a la retención de Clientes, lo que se refleja en su evolución creciente. Al finalizar el año 2009, la totalidad de socios principales fue de 188.654, y los adicionales 92.826, equivalente a un crecimiento promedio total del 0.5 % de la base de Socios. Más de 20.000 Socios cuentan con una tarjeta Diners Club-UNICEF, que es una tarjeta por cuyos consumos Diners Club del Ecuador aporta un fondo para mejorar la educación.

EC 9

Socios Corporativos:

Son aquellas personas jurídicas que adquieren la tarjeta Diners Club Corporativa y la otorgan para uso de funcionarios y ejecutivos de la empresa.

La tarjeta Diners Club Corporativa es un sistema funcional diseñado de acuerdo a las necesidades de cada empresa, orientado a apoyar el logro de sus objetivos financieros. El sistema está compuesto por un conjunto de soluciones específicas, concretas y eficientes, que ofrecen ventajas tangibles como: optimización de tiempo, ahorro de costos, flexibilidad y transparencia en el control de gastos corporativos.

Diners Club del Ecuador contó con 2.341 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) en 2008. En 2009 llegaron a ser 2.683. En cuanto a los Socios adicionales corporativos, a diciembre de 2009, la cifra alcanzó los 6.388, lo que implicó un crecimiento del 19% en total de tarjetas.

TESTIMONIO

Luis Backer Guerra *Presidente del Directorio de Pronaca (Quito)*

Tener una tarjeta Diners representa contar con una tarjeta sólida, que me da estatus, la certeza de saber que es aceptada en la mayoría de establecimientos a nivel nacional y me permite realizar compras y pagos por internet. Me da, además, seguridad física y de pago, al no tener que llevar efectivo ni chequera todo el tiempo. Finalmente, me permite efectuar el pago de servicios como televisión por cable, etc. Ha sido una experiencia positiva, ya que puedo contar con ella en todo momento para cualquier pago emergente sin necesidad de efectivo y porque he podido obtener descuentos o beneficios en ciertos establecimientos por su uso. En general, ha sido una experiencia gratificante.



Relación con el Socio personal y corporativo



Una preocupación constante en Diners Club del Ecuador es proporcionar a los Socios un ambiente tecnológico de alta confiabilidad, tanto en la disponibilidad como en la seguridad de la información que se procesa. Dentro de la gestión de las relaciones con los Socios, lo más importante es la accesibilidad de los servicios y la comunicación permanente.

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir todas las necesidades de los socios y con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir Diners Club del Ecuador como medio de pago en las diferentes transacciones que realizan. En estos canales existen actualmente 241 colaboradores que atienden tanto a socios como a establecimientos (2008: 237).

Canal de atención	Características de la atención
Canales físicos (8 oficinas y 16 puntos de servicio a nivel nacional)	Atención de lunes a viernes de 8:30 a 18:30, y los sábados de 9:00 a 13:30 horas, con una capacidad de atención de 5 socios por hora por agente.
Call Center (Atención a Socios y Establecimientos)	Atención las 24 horas del día durante todo el año. En el Call Center cada agente puede atender hasta 23 llamadas de servicios por hora, mientras que para atención de autorizaciones puede atender hasta 30 llamadas por hora; considerando que los tiempos de atención son diferentes.
Canales Alternativos de Atención (Portal web, Contact Center y Portal Celular-Servicio SMS, Botón de Pagos)	<ul style="list-style-type: none"> El Portal de Servicios web para Socios permite desplegar información de Estado de Cuenta, movimientos por facturar y millas. En 2009 se atendió un promedio de 93,731 Socios por mes (2008: 70.226). El Contact Center permite la atención a Socios a través del correo electrónico. En el 2009 se atendió por este canal un promedio de 1.289 correos mensuales y un total de 15.473 (2008: 1200; 14.400). El Portal Celular-Servicio de Mensajería Celular (SMS) permite a los Socios mantenerse al día con la información referente a saldos, pagos y promociones. Durante el 2009, 140.421 Socios interactuaron por este canal (2008: 115.179). El Botón de Pagos es un servicio por medio del cual se pueden realizar compras seguras en línea vía internet. Es un servicio al que los Establecimientos comerciales se afilian.

En los diferentes canales, los Socios (personales y corporativos) pueden realizar múltiples operaciones:

- Información detallada de productos, transacciones y beneficios.
- Compra de productos y tarjetas Diners Club adicionales, Gas club Freedom.
- Canje de productos.
- Contratación de cargos recurrentes, seguros y débitos automáticos.
- Solicitud de diferimiento de consumos.
- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos
- Servicios de seguimiento de transacciones o Estados de Cuenta, procesos, reclamos y solicitudes varias.

Aseguramiento de la calidad del servicio

Con el objetivo de mantener estándares de calidad en los servicios tanto al interior de la Compañía, como en los prestados a los Socios y a los Establecimientos, se han definido una serie de indicadores conocidos como Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), que se constituyen en compromisos que cada una de las gerencias asume frente al resto de Diners Club del Ecuador y a los Socios.

Los indicadores definidos para asegurar la de calidad de servicio y de percepción de servicio son:

Indicadores de eficiencia y eficacia:

Estos miden los tiempos de atención a los Socios. Durante 2009 tuvieron un comportamiento sostenido, manteniendo los estándares de atención y eficiencia por sobre el 95% de las metas establecidas en los canales físicos (sucursales), los call centers y en los canales alternativos (web, correo, celular y botón de pagos).

Indicadores de calidad:

Estos indicadores se miden en atención a la correcta identificación y tratamiento de los requerimientos de los Socios y a la efectividad en su resolución. En 2009, Diners Club del Ecuador resolvió a tiempo, en promedio, un 99,95% de los servicios solicitados por los socios (2008: 99,7%).

Indicadores de percepción de servicio:

Estos indicadores permiten conocer la manera en que los Socios, Establecimientos e Inversionistas, perciben el servicio de Diners Club del Ecuador. Para esto se realiza de manera aleatoria una encuesta que en el 2009 alcanzó los 5.817 (2008: 30.047). Se dió una disminución del 47,36% en el año 2009 debido a que en el transcurso de enero a junio el producto efectivo inmediato fue suspendido.

Para 2009, el 99,19% de los Socios calificaron al servicio de Diners Club como excelente o bueno (2008: 98,99%).

PR5

Encuesta de calificación de servicios.

Regional	En general, cómo calificaría usted nuestro servicio?									Total Bueno y Excelente
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	
TOTAL NACIONAL 2008:	24.342	81,01%	5,402	17,98%	213	0,71%	90	0,30%	30.047	98,99%
TOTAL NACIONAL 2009:	13.796	87,22%	1.893	11,97%	78	0,49%	50	0,32%	15.817	99,19%

INS3

Atención a reclamos:

En Diners Club del Ecuador constantemente se atienden y monitorean los reclamos que efectúan los Socios con la finalidad de dar una solución efectiva a sus demandas y mejorar de manera constante la calidad del servicio.

Del total de contactos recibidos de Socios y Establecimientos en 2009, el porcentaje de incidencias de socios es del 0.74% y de el 3.27% para establecimientos, con un promedio mensual de 120.626 contactos. Las principales causas se relacionaron con la activación y la entrega de tarjetas y envíos de Estados de Cuenta, en el caso de los Socios; para Establecimientos se centraron en comprobantes de retención, comprobantes de pago y vales rechazados.

Solución de reclamos de Socios personales:

En el 2009, bajo un nuevo esquema de seguimiento de casos se logró que el porcentaje de atención a un requerimiento con exceso de tiempo, descendiera en un 80.60%.

Índice de servicios a tiempo y con retraso entregados 2009

RESOLUCIÓN DE SERVICIOS		
EFFECTIVIDAD	2008	2009
A Tiempo	1'637.092	1'446.765
	99.6%	99.95%
Con Retraso	6.465	755
	0.4%	0.05%
TOTAL	1'643.557	1'447.520

Atención preferencial a Socios con algún tipo de discapacidad y con necesidades especiales:

En el 2009 se continuó con la atención preferencial en las oficinas de Quito y Guayaquil con rampas, baños especiales, señalización, para personas con necesidades especiales, como de la tercera edad, discapacitados y madres gestantes.

PR5/FS5

Encuesta de satisfacción de Socios:**Sistemático de Socios y Brand Trackings**

En los últimos años se han realizado periódicamente investigaciones principalmente enfocadas en la satisfacción y el conocimiento del cliente, así como de la vitalidad de la marca.

La investigación denominada "Sistemático cuantitativo de Socios", tiene por objetivo evaluar el nivel de recordación, tenencia, uso y preferencia de marcas de Tarjetas de Crédito; además de medir y comparar el nivel de desempeño de Diners Club del Ecuador en la categoría de tarjetas de crédito.

Hacia mediados del año pasado se determinaron indicios de que el modelo utilizado en la fase cuantitativa del "Sistemático" debía ser ajustado, principalmente por afectaciones de temas políticos, así como por transformaciones de atributos de las tarjetas de crédito en commodities, por lo tanto se definió la realización de la fase exploratoria cualitativa del sistemático. Para ello se realizaron varios grupos focales, con el fin de determinar nuevos atributos de impacto para los Clientes desde su conocimiento y percepción, para finalmente medirlos en términos de desempeño en la fase cuantitativa.

Este análisis cualitativo permitió, adicionalmente, conocer varios insights en relación a la marca, las principales fortalezas mencionadas incluyen la seriedad, seguridad y transparencia en el manejo de la relación con el Cliente, somos considerados como su amigo, su socio, su apoyo y su banca personal.

Por otro lado en 2009 se llevaron a cabo cuatro mediciones relacionadas con el Brand Equity Tracking, que revelaron varios atributos en los que Diners Club del Ecuador se encuentra diferenciado como: otorga status, apoya a la cultura, apoya a la niñez, es sólida, abre posibilidades crediticias a sus socios, es práctica, entre otros.

En general, si bien se obtuvieron valoraciones positivas por parte de los Clientes encuestados, en relación muchos atributos, también se detectaron puntos de mejora como son la integralidad de los canales virtuales, así como la cobertura internacional.

Publicidad y Marketing

PR6

Diners Club del Ecuador basa su normativa de comunicación en los principios y reglas establecidas en el Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP). En el año 2009 se elaboró y aprobó el primer Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables, que condensa los principios guías para el manejo de las comunicaciones bajo criterios de Responsabilidad Social. Igualmente se realizó un taller de difusión del Código con las Agencias de Publicidad, el Área de Mercadeo y la Agencia de Relaciones Públicas. Este documento se halla publicado en la intranet de la organización, para su amplia difusión.

PR7/PR2

Basados en ellos y en los principios establecidos en su Código de Ética Interno, Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 40 años de vida, debido a que siempre se ha tenido como prioridad el presentar el contenido de su comunicación de manera clara, seria y responsable, pensando siempre en el Socio al que va dirigida la publicidad. En 2009 se implementó la política de inclusión de insertos en estados de cuenta con criterios de Responsabilidad Social disminuyendo ampliamente la cantidad de papelería publicitaria entregada a los socios.

FS3/FS5

En 2009 además se implementó el reciclaje de lonas publicitarias para la elaboración de 1.000 fundas que se distribuyeron en el Centro Comercial CCI, para el uso de nuestros socios en sus compras. Así adicionalmente se realizó una encuesta en la que los socios respondieron positivamente por la implementación de esta iniciativa. Se mantiene la práctica de realizar cualquier sorteo de premios o promociones con la presencia de un auditor y notario externo, tema que se halla ahora consagrado en el Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables.

SO8/PR2/PR9

Multas y sanciones

Durante el 2009 no existieron multas establecidas por ningún organismo de control.

TESTIMONIO



Johnny Tenorio
(Cuenca)

Soy socio hace ya 12 años, Los beneficios siempre han sido varios, muchas veces uno no siempre cuenta con el efectivo a la mano y la tarjeta es muy útil, los beneficios en el exterior los he palpado y tiene buena aceptación, a nivel nacional nunca he tenido algún inconveniente.

Es importante pagar lo que uno firma, desde mi punto de vista financiero es mejor hacerlos así, sin mínimos.

En cuanto a la atención que me prestan, personalmente ha sido fabulosa, la gente que me atiende es muy amable, todos los colaboradores son personas muy amables y profesionales.

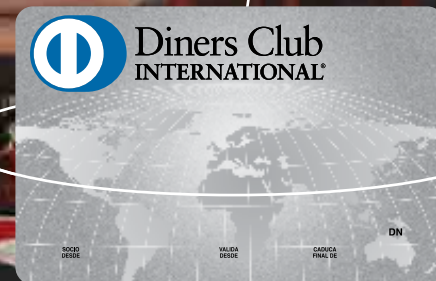


Capítulo 4

18.00°

Una relación de mutuo beneficio

0.00°



Un mundo sin límites



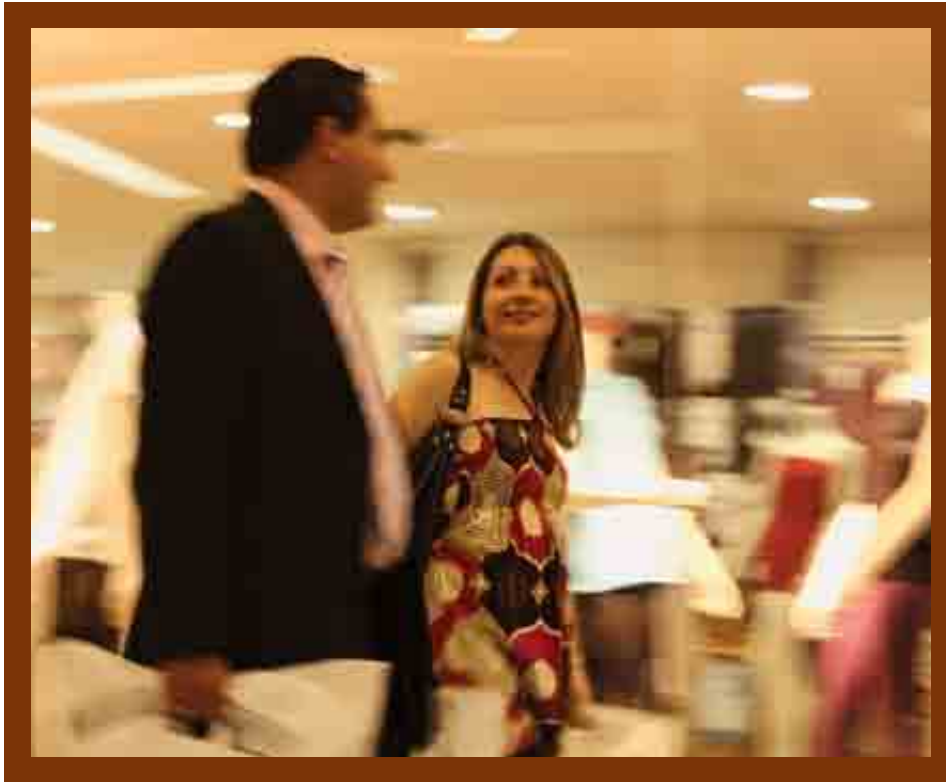
Logros 2009

- Se capacitaron a 2.675 dependientes en temas relacionados con activar las ventas en un año de crisis.
- Exitosas promociones en centros comerciales de regreso a clases Costa (80 establecimientos), regreso a clases Sierra (105 establecimientos), vacaciones Costa (112 establecimientos), vacaciones Sierra (232 establecimientos) y Noches Diners (5 centros comerciales participantes).
- Mantuvimos promociones permanentes durante los 365 días del año en los principales establecimientos de viajes y entretenimiento.
- El número de transacciones por Internet creció en un 89%, y en monto un 24% frente al 2008.



Desafíos 2010

- Permitir que los Establecimientos se auto sirvan en la incorporación de PayClub (Botón de pagos), en sus páginas Web.
- Implantar el Buscador Diners Club, con el cual el Socio podrá encontrar fácilmente: mapas, establecimientos, promociones, entre otros. En una primera etapa se geo-referenciarán 2.600 establecimientos de 11 especialidades estratégicas.
- Cupones POS. Proyecto que dinamiza la comunicación y obtención de beneficios por parte de los Socios.
- Se está trabajando en el Proyecto de donaciones por Internet para Unicef (PayClub).
- Proyecto integral de venta del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT. Para venta y pago del seguro automotriz vía web.
- Programa Venda Más para dependientes de comercios. Incorporar a medios de transporte, parqueaderos y empresas gubernamentales aún no afiliadas.
- Plan para la inscripción multicanal de cargos recurrentes (web, teléfono, formulario único).
- Reducir en un 40% el número de establecimientos o facturadores.



Establecimientos

El modelo de negocios de la Compañía se basa en ofrecer a los Socios una amplia variedad de Establecimientos comerciales que proporcionen los productos y servicios requeridos por ellos. Diners Club del Ecuador aspira ser el socio de negocios preferido por los Establecimientos de Ecuador, para alcanzar mayores y mejores ventas, a través de propuestas de valor, diseñadas en función del conocimiento de sus necesidades, guiados por los principios éticos y de responsabilidad corporativa.

La red de Diners Club del Ecuador se conforma por más de 29.069 Establecimientos. Estos se agrupan en giros de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en términos de frecuencia y monto promedio de transacción.

La red cuenta con más de 16.830 dispositivos electrónicos P.O.S, que brindan facilidad, rapidez y seguridad a los establecimientos, a lo cuales se suman soluciones propias de los comercios, lo que permite que más del 70% de la captura se realice electrónicamente.

En cuanto a la comunicación con los Establecimientos, ésta se lleva a cabo a través de los asesores, las sucursales, el Call Center de Servicios y de Autorizaciones, y el portal de Servicios Web para Establecimientos.

Afiliación y cancelación de Establecimientos

Para que un comercio pueda formar parte de la red de Establecimientos de Diners Club del Ecuador debe pasar por un proceso de postulación y evaluación, lo cual está reglamentado en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos. Con él se evalúan factores como su ubicación, que su negocio sea en actividades lícitas y que no atenten contra la moral y buenas costumbres, y los horarios de atención, entre otros.

En este mismo procedimiento se establecen los pasos a seguir para el bloqueo y cancelación de Establecimientos. Los motivos para ser cancelado incluyen: recargas injustificadas en el precio de venta, rechazo del pago con la tarjeta, fraude, o que se compruebe que hayan prestado un mal servicio a los Socios.

Tipos de Crédito

Diners Club del Ecuador, para beneficio de sus socios, y con el objetivo de brindarles alternativas de pago, ofrece una importante variedad de tipos de créditos, Crédito corriente, crédito diferido a 3,6,9,12 y hasta 48 meses, planes sin intereses a más de otras opciones tales como el Diferido Diners Plus (DDPLUS).

Con el nuevo diferido Diners Plus, el Socio puede extender el plazo de sus compras al poder combinar el plan Pagos sin Intereses, disponible en el Establecimiento, con el Diferido con Intereses, obteniendo así una mejor cuota y un mayor plazo. En 2009 contamos con 226 establecimientos activos con este tipo de crédito, a diferencia de los 166 afiliados en 2008, lo que significa un incremento del 36%.

EC9

Crédito a los Establecimientos

Con el objeto de potenciar las relaciones con los Establecimientos afiliados al sistema, Diners Club del Ecuador ha desarrollado diferentes alternativas de anticipos y préstamos.

Sistema de recaudación de donaciones para fundaciones: A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas que realizan los Socios. En 2009 tuvimos afiliadas 75 fundaciones (2008: 93).

Botón de pagos por Internet: Servicio mediante el cual los Socios pueden cancelar sus compras de bienes o servicios de manera ágil y segura a través de internet. En 2009 crecimos el 48% en número de Establecimientos que facturan por internet, por lo que al momento contamos con 59 (2008: 40).

Apoyo a Establecimientos por Sectores

Diners Club, ha diseñado una estrategia de apoyo a nuestros principales Socios comerciales, de manera tal que se pueda desarrollar sus potenciales específicos con apoyos adecuados a sus necesidades particulares.

En la categoría de los Restaurantes y Comida Rápida se realizaron campañas como: Miércoles Diners, Diners Collection, Gustos y Beneficios, Fast Club, todas tendientes a incrementar la afluencia de clientes a sus establecimientos y difundir la cultura de aprecio a la gastronomía nacional e internacional y de esta forma garantizar una mayor sostenibilidad de los mismos.

Otro sector que fue decididamente impulsado por Diners Club durante este año fue el de los centros comerciales que aglutinan a diferentes giros de negocio con las campañas de Cambio de Temporada, Día de la Madre, Descuentos de Verano y Noche de Verano.

El sector automotriz también fue apoyado con una estrategia particular con beneficios de tasas y plazo preferenciales para sus clientes. A ello se añadió el desarrollo de campañas con el fin de que los clientes realicen regularmente mantenimientos y chequeos a sus vehículos, en especial previo a viajes buscando su seguridad y la de su familia. Ha sido relevante el apoyo a los Establecimientos automotrices de mante-

nimiento formales que garantizan calidad y seguridad en sus productos y servicios. El sector maderero fue auspiciado mediante tres iniciativas: Feria del Mueble, Plan de Remodelación de Hogar y Plan de Paquete de Millas en Muebles. Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2009 las fiestas de Ambato, Cuenca, Riobamba, Manta, Machala, Ibarra, mediante difusión de beneficios que incentivaron al turista hacia esos destinos.

La propuesta de "Regreso a Clases" se inscribe dentro de la filosofía de generar facilidades de pago para los padres de familia y al mismo tiempo desarrollar preferencia por los Establecimientos relacionados con lo educativo en estas temporadas mediante la información completa y oportuna a los usuarios.



Los Establecimientos Educativos fueron beneficiados al integrar sus sistemas de recaudación al proceso electrónico de Botón de Pagos que les ha posibilitado reducir sus costos operativos, de recaudación y de esta forma mejorar su imagen de eficiencia frente a sus clientes. En cuanto al Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos en Municipios (Quito, Manta y Portoviejo), Matriculación vehicular, Pagos de Servicios Básicos como: luz, agua y teléfonos; contribuyendo a la facilidad de recaudación.

Promoción para dependientes:

Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes de los principales centros comerciales durante las campañas de Regreso a Clases Costa y Sierra, Vacaciones Costa y Sierra, Día de la Madre, del Padre y Navidad; donde se busca incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente, preferencia por parte del socio y la facturación en general.

Programas de incentivos para Establecimientos

Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes de los principales centros comerciales durante las campañas de Regreso a Clases Costa, Regreso a Clases Sierra, Vacaciones Costa, Vacaciones Sierra, Día de la Madre, del Padre y Navidad buscando incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente. Durante el año 2009 se premiaron a los dependientes de los 2.053 establecimientos participantes en estas campañas con 12.702 incentivos en las distintas temporadas del año.



TESTIMONIO



Alejandro Fernández
Chef del Restaurant Aló (Guayaquil)

Las promociones que Diners nos presentan son muy llamativas y bien aceptadas, adicionalmente tenemos su apoyo en cuanto a la provisión de material POP y lo que nos ha permitido posicionar nuestra marca a través nuestra presencia de la revista In The Club.

La alianza con Diners Club ha fortalecido nuestro negocio debido a que esta tarjeta de crédito mantiene un grupo selecto de clientes y las promociones son muy bien direccionadas a ese target. Hasta ahora nuestro asesor ha sido de gran ayuda, recibimos siempre una atención personalizada y siempre está pendiente, lo consideramos como un buen servicio. La aceptación por parte de los clientes hacia este Establecimiento y hacia la tarjeta ha sido muy buena.

FS16

Centro de Capacitación Diners Club (CCD)

Diners Club, años atrás generó el Centro de Capacitación que se presenta como uno de los beneficios más importantes dados a los establecimientos por su preferencia y fidelidad; reconociendo que el recurso humano y su continua capacitación enriquece la efectividad y eficacia de quienes son los protagonistas de la interacción más importante con nuestros clientes.

Durante el año 2009, se capacitaron a 2.675 dependientes en temas enfocados a incrementar la efectividad en la venta en un año que se tornó difícil por el miedo al consumo y al endeudamiento por parte del mercado (2008: 6.890). Es así como temas como "Cómo Vender más en Épocas de Crisis", generaron una fuerte acogida debido a su impacto y contenido para el público asistente.



En estas capacitaciones además se desarrolló la temática de "venta segura", la cual establece ciertos parámetros para evitar ventas fraudulentas, de esta forma se facilita un conocimiento sobre el uso y manejo adecuado de nuestro producto.

Para 2010 se proyecta llegar al mismo número de dependientes capacitados con al menos 30 capacitaciones.

Programa de Capacitación en Turismo Inclusivo con rescate Cultural

Este año, se inició un proceso de capacitación a Establecimientos turísticos en los conceptos de turismo inclusivo, mediante un acuerdo con la Cooperación Técnica Holandesa SNV. Se realizó un taller en Quito, con la participación de 25 Establecimientos, quienes tuvieron la oportunidad de realizar un autodiagnóstico de Turismo Inclusivo.

TESTIMONIO

Leandro Buratovich - Restaurante Los Troncos- Propietario

Llevamos afiliados alrededor de 15 años y los beneficios han sido muchos a lo largo de este tiempo, por ejemplo hemos contado con la presencia de músicos en fechas especiales que nos ha auspiciado Diners Club, nos han enviado constantes promociones, además ha sido beneficioso por el gran alcance que tiene la tarjeta, hemos recibido suvenires y promociones muy agradables además del material de apoyo y publicitario. Esta alianza ha fortalecido nuestro negocio, sobre todo por el status de clientes que recibimos en el restaurante.



Capítulo 5

18.00°

0.00°

Forjando *relaciones duraderas*



Un mundo sin límites



Logros 2009

- En el año 2009 se incentivó el desarrollo de los proveedores pequeños y de la rama artesanal cuyos tiempos de respuesta y administración de las adjudicaciones en el año 2008 se encontraban bajo seguimiento, esta acción permitió medir y optimizar tiempos de respuesta y obtener precios más competitivos.
- Durante al año se realizó la búsqueda de materiales alternativos amigables con el medio ambiente, se identificaron empresas que en la región presentaron con éxito tarjetas bancarias y de crédito en material biodegradable y proveedores de materiales de limpieza que no utilizan pulpa virgen en sus productos.
- A partir del segundo semestre se trabajó en la posibilidad de externalizar la calificación de proveedores y se decidió encargar este tema a la empresa Lógica, con quienes durante los meses de noviembre y diciembre se trabajó en el registro de calificación de proveedores y documentación requerida por nuestra institución, acorde a los procedimientos y políticas.
- Se realizó el tercer taller de Responsabilidad Social con la participación de 60 proveedores importantes entre pequeños, medianos y grandes, en el que se compartieron experiencias de Diners y los proveedores pudieron exponer sus acciones en este campo.



Desafíos 2010

- Realizar la calificación de proveedores a través de la empresa Lógica.
- Programar nuevos eventos y charlas de Responsabilidad Social Corporativa para mirar avances en los planes de cada una de las empresas que participaron en los seminarios anteriores.
- Trabajar en la búsqueda de nuevos proveedores que nos permitan manejar planes de contingencia y evitar desabastecimientos.
- Fomentar la competencia entre proveedores que conlleve la reducción de costos.
- Automatizar el sistema de registro de documentos en el pool de mensajería, para disminuir el consumo de papel.
- Fomentar el ahorro de papel a través de posters publicitarios y configuraciones mandatorias para impresiones a doble cara.
- Reutilizar papel en la elaboración de blocks o libretas de anotaciones para uso interno.

Gestión con Proveedores y Contratistas

Diners Club del Ecuador enfoca la relación con sus Proveedores y Contratistas en tres ejes centrales:

- Demostrar en todos los actos transparencia, respeto en los procesos de negociación y cumplimiento de las condiciones acordadas.
- Trabajar con proveedores calificados, que entreguen bienes y servicios, bajo estrictas normas de calidad, con precios acordes, dentro de las condiciones del mercado y adecuadas prácticas empresariales.
- Centralizar y estandarizar los procesos de adquisiciones de bienes y servicios mediante la Política de Compras para todas las áreas que realicen este tipo de actividad en Diners Club del Ecuador.

La necesidad de establecer la política de contratación y compras obedece a varios factores donde los más relevantes son:

- Mantener un proceso interno de contratación y compras transparente e íntegro.
- Fomentar la competencia entre proveedores en miras de reducción de costos.
- Afianzar procesos que garanticen la calidad de los productos y entregas oportunas de los bienes y servicios adquiridos.
- Control riguroso de los costos de los bienes y servicios adquiridos.
- Mantenimiento de excelentes relaciones comerciales con los proveedores
- Garantizar la ejecución de compras y contrataciones de productos o servicios sensibles a través de proveedores calificados que cuenten con planes de contingencia en caso de eventos futuros.

EC6/GC9

Proveedores de Diners Club del Ecuador

Diners Club del Ecuador mantiene una base de 583 Proveedores nacionales de bienes y servicios, de los cuales 139 son recurrentes; 138 nacionales y 1 internacional y han sido sometidos a una recalificación de acuerdo al procedimiento establecido. De estos últimos, la mayor concentración se encuentra entre los medianos y pequeños, cuyo monto de venta se ubica entre el US \$1.000.000 y US \$6.000.000.

No.	Actividad Económica	AÑO								% de Varía
		2008				2009				
		TOTAL	G	M	P	TOTAL	G	M	P	
	TOTAL	291	21	80	190	294	21	80	193	1%

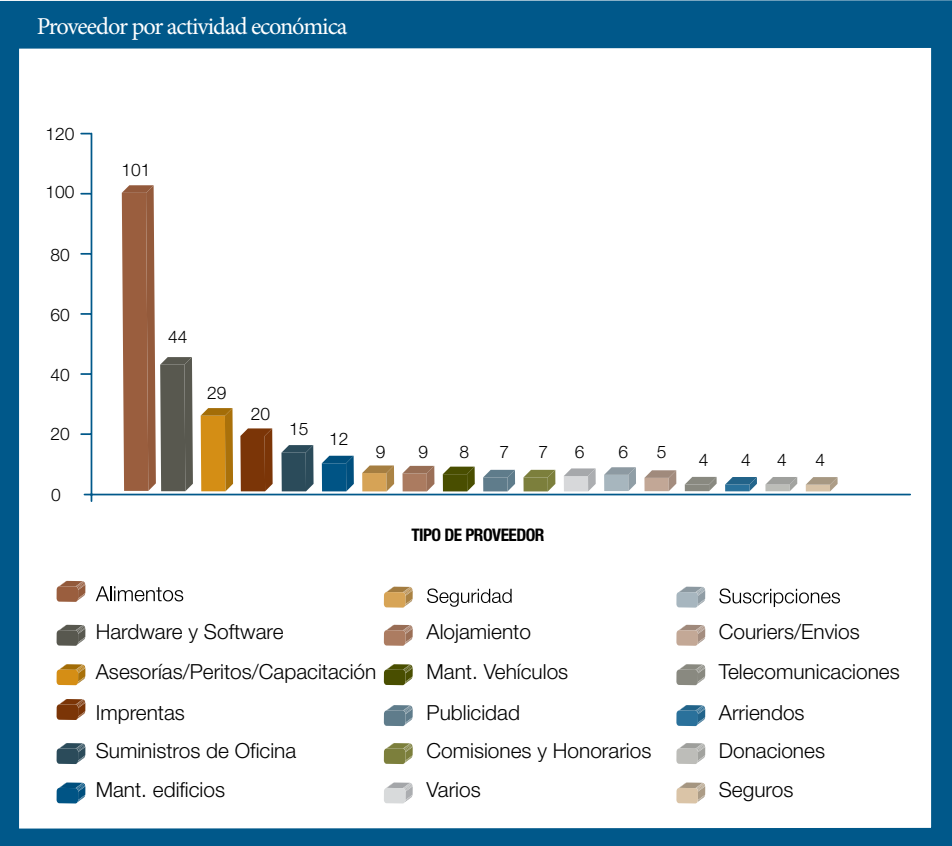
TESTIMONIO



Mauricio Arias
Gerente de IBM Ecuador

IBM Ecuador tiene relación con Diners Club desde hace más de 35 años, en la que nuestra primera solución brindada al clientes fue el "Sistema 3" ante la necesidad de desarrollar aplicativos para soportar el creciente negocio de tarjetas de Crédito. Hoy consideramos a Diners nuestro aliado estratégico, mediante el cual el cliente puede delegar todo lo que se refiere a IT con el fin de optimizar su operación. Estamos muy orgullosos de poder seguir trabajando y acompañarlos en su crecimiento en el mercado local.

Entre 2008 y 2009, los Proveedores recurrentes se incrementaron en un 2%. Los principales Proveedores de Dinners Club del Ecuador corresponden a los rubros de hardware y software, asesoría e imprentas, suministros de oficina y material POP.



SUP1

Estructura y Política de Adquisiciones

Dado que el sistema para la contratación y compra de bienes y servicios debe estar diseñado para asegurar un proceso transparente, imparcial y eficiente, existe por una parte un área definida para dar cumplimiento a los procesos de análisis, recolección de información, cotizaciones y manejo de licitaciones y por otra el Co-

mité de Compras, conformado por funcionarios de alto nivel jerárquico en la organización, quienes tienen como función primordial realizar las aprobaciones de conformidad con la política vigente.

Es importante acotar que forma parte de la normativa establecida la no consideración de privilegios especiales a proveedor alguno, cada adjudicación se realiza por mérito propio.

Por otra parte, para precautelar los intereses de la organización dentro de los contratos se incluyen cláusulas que generen confiabilidad y seguridad y se han establecido las coberturas necesarias para evitar la exposición al riesgo en los anticipos otorgados a través del uso de garantías de buen uso de anticipo, fiel cumplimiento del contrato y de ser el caso pólizas de responsabilidad civil o fidelidad.

SUP2/HR8

Calificación de Proveedores: Incorporación de variables de Responsabilidad Corporativa

Para mantener una campaña sostenida de transmisión de la cultura de Responsabilidad Social en la cadena de valor, este año se llevó a cabo en Quito el tercer taller de RSE, con la participación de 60 Proveedores, en esta oportunidad los invitados fueron parte activa del taller y compartieron sus experiencias y resultados en temas incorporados en esta línea al interior de sus empresas.

Hoy por hoy este tema es parte integrante de los modelos estratégicos de gestión con el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad enfocado a la preservación de recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de desigualdades sociales. Este evento contó con la presentación del Director del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, CERES.

Por otra parte, en cumplimiento a la política “Conozca a su proveedor” durante el año transcurrido se realizaron visitas a las instalaciones administrativas y de producción de 30 proveedores estratégicos, a través de lo cual pudimos constatar su infraestructura, personal, nivel de seguridad y contingencias; pudimos además dimensionar con mayor precisión el tamaño de la empresa y el respaldo que tenemos por parte de ellos.

Diners Club del Ecuador y la Responsabilidad Corporativa con Proveedores

Diners Club del Ecuador llevó a cabo el III Encuentro de Responsabilidad Social con sus Proveedores, la finalidad de este encuentro fue generar un espacio para que los proveedores puedan exponer sus experiencias y avances en este tema.

Tres empresas participaron como expositores y los resultados fueron muy alentadores dado que se pudieron intercambiar criterios y retroalimentar los procesos que se están ejecutando.

Es importante resaltar que el número de asistentes ha sido mayor cada año, eso demuestra el interés por parte de nuestros proveedores por alinearse con la filosofía de la RSE y por otro lado ha generado una gran oportunidad y retos de nuestro lado ya que de igual forma se ha incrementado el nivel de cobertura, esto implica que debemos demostrar nuestra profundización y compromiso cada vez mayor en cuanto a la gestión de la RSE en nuestra organización.

En este mismo marco, se realizó un taller con la finalidad de exponer el Código de Ética Comunicacional con representantes de las Áreas de Mercadeo y las agencias de publicidad y relaciones públicas que trabajan con Diners Club del Ecuador. De esta forma se dieron a conocer los lineamientos y principios establecidos por la organización en relación a nuestra práctica comunicacional.

HR1/HR2

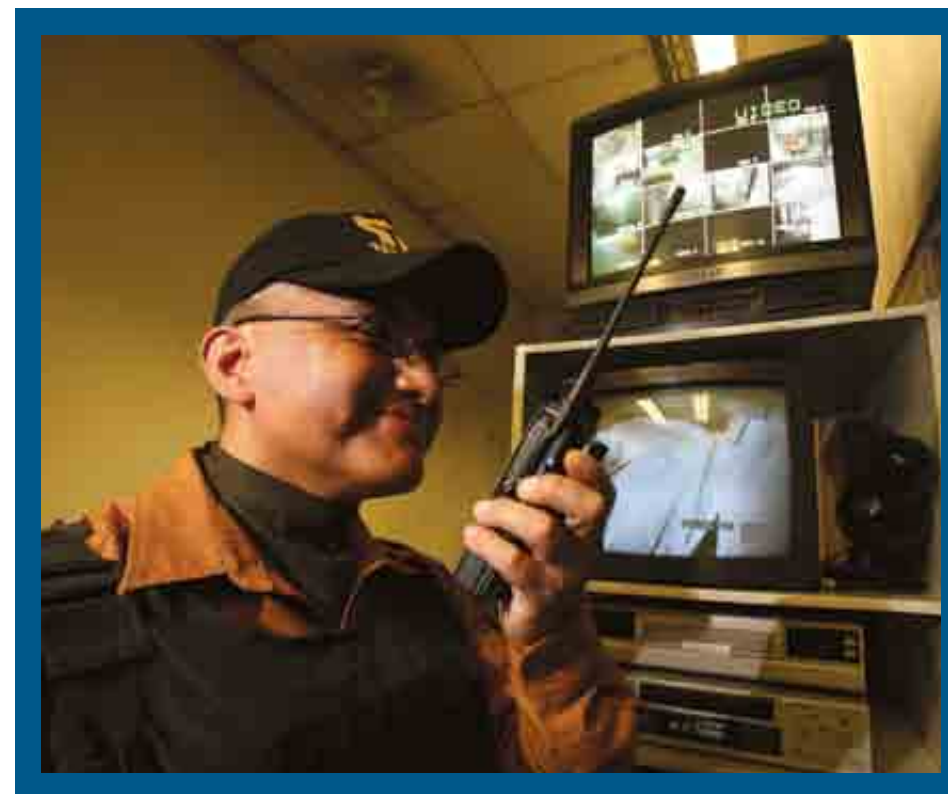
Contratistas

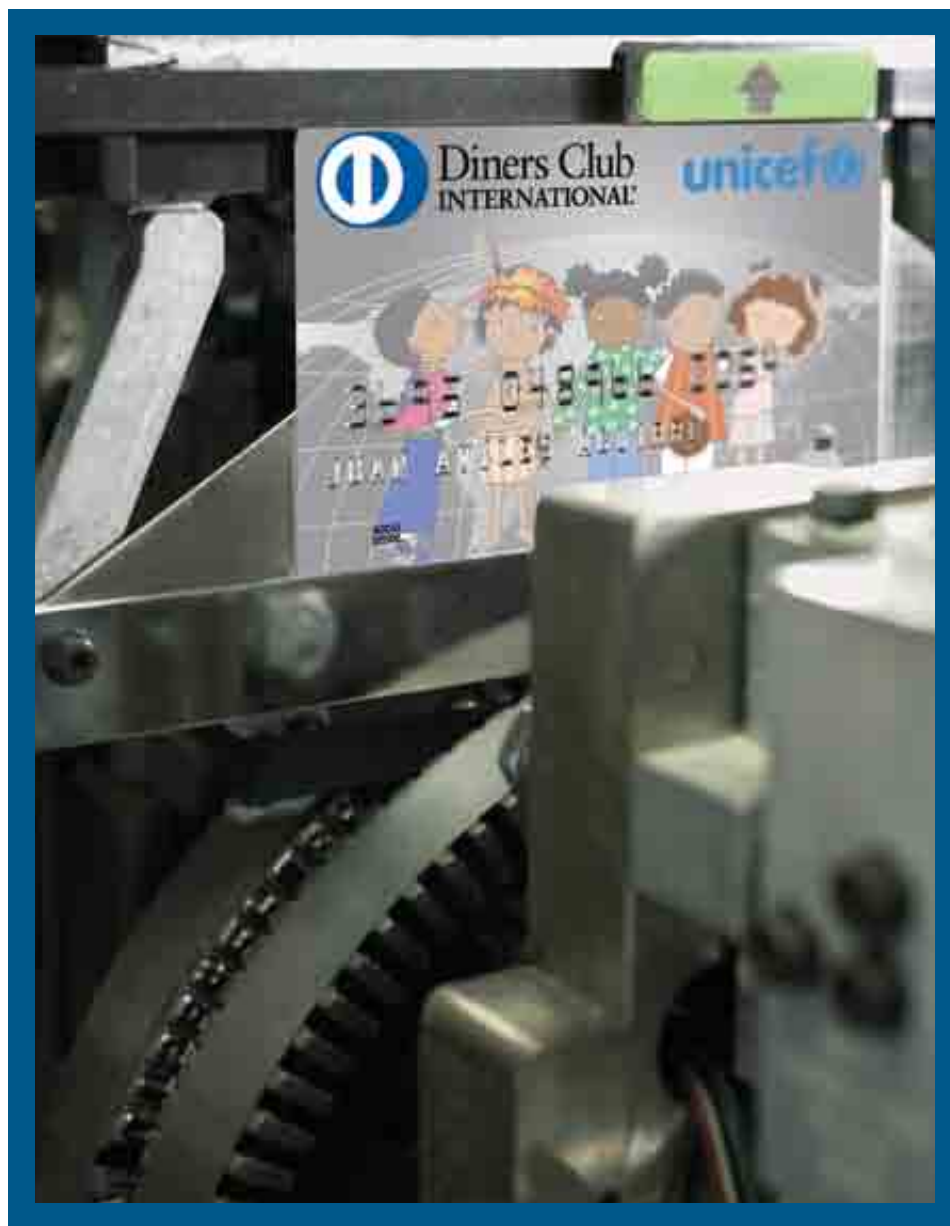
Durante 2009 en armonía con la normativa legal establecida se fortaleció aún más la exigencia del mantenimiento de cláusulas contractuales con los proveedores, de forma que se precautele los temas observados en el mandato 8.

Adicionalmente, se estableció como parte de la operativa de pago de facturas de empresas de servicios complementarios la validación previa y en forma mensual de roles de pago, pago de aportes al IESS, así como la presentación en forma anual de los contratos de trabajo y documentación de los funcionarios de dichas empresas.

Para ello, en conjunto con las áreas de RRHH de los proveedores, se diseñó y estableció un formato de presentación de esta información lo que permite un manejo unificado y control adecuado de las excepciones de nómina. Con todo lo actuado se garantiza el cumplimiento de las obligaciones patronales.

A finales del año 2009, se contrató a una empresa especializada en la administración y mantenimiento de edificios, la misma que funciona con 2 personas fijas en nuestra organización y un recurso que realiza inspecciones en nuestros puntos de servicios.





Los servicios de guardianía, limpieza y mantenimiento lo proveen empresas especializadas en la prestación de dichos servicios. Actualmente, 49 colaboradores de empresas contratistas trabajan en las oficinas de Quito, 30 en Guayaquil, una persona en Ambato y una en Machala.

TESTIMONIO

Paola Ortiz *Gerente de Gráficas Paola*

Hemos venido trabajando con Diners a lo largo de 15 años. Nuestra relación, sin duda, ha sido de ganar- ganar: Diners ha crecido increíblemente y se ha organizado con su proveeduría, he visto como se han creado nuevos procesos y somos partícipes de estos en las licitaciones que se efectúan. Esta relación ha fortalecido nuestro negocio, por el mismo hecho de ganar- ganar, porque aunque somos pequeños, la empresa ha venido creciendo paulatinamente. Empezamos con una máquina y ahora tenemos 8, somos una empresa sostenible y estamos esperando este año lanzar nuestra primera memoria de RS, queremos seguir creciendo y ser una green printer.



Capítulo 6

78.00°

0.00°

Construyendo *Futuro*



Un mundo sin límites



DMA SO/EN

Logros 2009

- El número de beneficiados/as de todos los programas que mantenemos en la comunidad llegó a un total de 52.286 niños y niñas de escasos recursos. La alianza Dinero Club-Unicef, tuvo los siguientes resultados en el 2009:
- 896 escuelas involucradas en programas de mejoramiento de la educación.
- 1.778 profesores de escuelas rurales capacitados.
- 51.429 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la Educación.
- Apoyo a la creación de 67.780 textos y material educativos.
- Se evaluaron los programas que se ejecutan dentro de la alianza Dinero Club-Unicef por un ente externo, obteniendo información relevante para fortalecer nuestro trabajo.
- Apoyo a la creación de Orquestas Sinfónicas Infantiles y Juveniles, que beneficiaron a 521 niños.
- Campaña "Dona un Buen Libro", que recolectó más de 115 mil libros para 221 mini bibliotecas de escuelas de Pichincha, beneficiando a más de 12.000 niños y niñas.
- Programas educativos para niños en alto riesgo de en funcionamiento.
- Campaña de Navidad-Solidaridad con Responsabilidad obtuvo resultados importantes en cuanto a la canalización de donaciones así como la participación de voluntarios.
- Se implementó la campaña de las 4R's ejecutando actividades adicionales para la optimización en el uso de recursos.
- Se mantuvo la Campaña "Al Trabajo en Bici" y se ejecutaron actividades adicionales enriqueciéndola.
- Se inició el programa de Turismo Inclusivo en alianza con SNV, Servicio Holandés de Cooperación.

Desafíos 2010

- Profundizar la aplicación de un modelo de gestión guiado por la filosofía de RSC y la transparencia.
- Fortalecer el programa de voluntariado interno con para obtener un mayor involucramiento de nuestros colaboradores.
- Ampliar la solidaridad de nuestros Socios, involucrándolos por medio de la difusión de los programas de mejoramientos de la Educación.
- Continuar con los programas en escuelas unidocentes con Unicef para los niños de las provincias de Esmeraldas, Cañar, Pichincha, Cotopaxi, Guayas con planes de mejoramiento educativo.
- Realizar un estudio de impacto medio ambiente con la finalidad de obtener una línea de base y mejorar nuestra gestión en torno al cuidado del medio ambiente.
- Profundizar en la implementación del programa de las 4 R's (Responsables de Reducir, Reciclar y Reusar) para optimización en el uso de recursos; ahorro y reciclaje de papel, reciclaje de plásticos, de baterías así como en iniciativas medio ambientales, programas piloto para la implementación de "cero papeles" en algunos procesos.
- Ampliar la cobertura del programa de creación de Orquestas Sinfónicas.
- Mantener nuestra inversión en la creación y difusión de la cultura.
- Finalizar el plan piloto del proyecto de Turismo Inclusivo con Rescate Cultural con la obtención de dos líneas bases y dos eventos con establecimientos turísticos.

Diners Club en la Sociedad

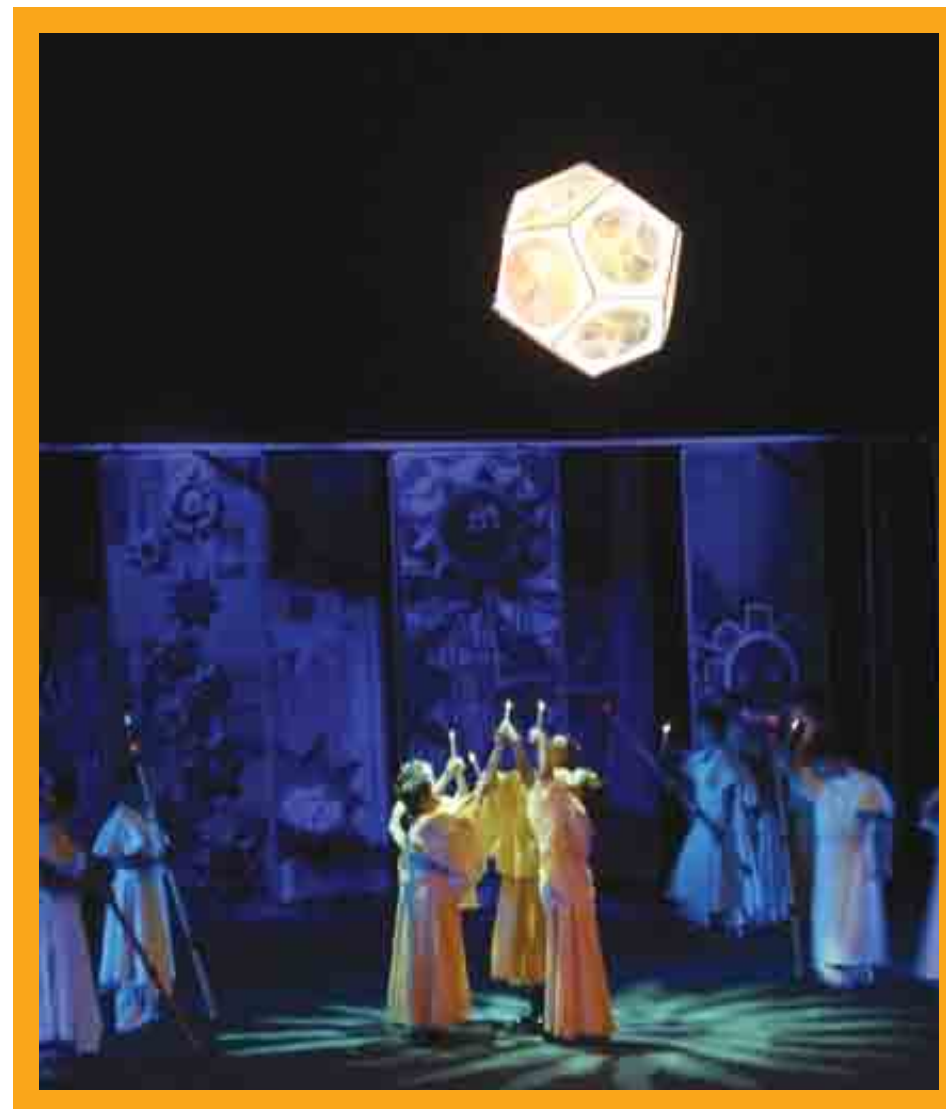
Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la Comunidad en la creación y difusión de la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento.

En 2001, se añadió a la línea de acción cultural un aporte al mejoramiento de la Educación en Ecuador, al constatar su baja calidad. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club - Unicef, diseñándose un producto específico que aporta recursos económicos a un fondo que se invierte para conseguir mejoras educativas. Adicionalmente, se han venido dando apoyo a distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos, no enmarcados dentro de la Alianza Diners- Unicef, ampliando así nuestro radio de acción.

En el año 2009 iniciamos una nueva línea exploratoria de acción relacionada con el Turismo Inclusivo y Cultural arrancando con un plan piloto en alianza con el servicio Holandés de Cooperación. Esta nueva línea en la que se ha incursionado responde a la constatación del importante potencial que puede tener en las comunidades el contar con establecimientos comerciales que impulsen el turismo inclusivo, para la mejoría de sus condiciones de vida. En este sentido Diners Club busca integrar más estrechamente la responsabilidad social al modelo de gestión del negocio.

En lo que respecta al impacto en el medio ambiente, durante 2009, Diners Club del Ecuador ha continuado con las actividades tendientes a optimizar los recursos utilizados para minimizar los impactos, entre los cuales se destacan la ampliación de los ámbitos de acción de la campaña de las 4 R's en la cual se dio la opción de reciclaje de botellas pet y se trabajó en revitalizar la comunicación buscando aumentar la conciencia ecológica.

Se mantuvieron los programas de "Al trabajo en Bici" ampliando nuestro radio de acción con otras empresas con bastante éxito y, el proyecto de Cold y Digitalización (iniciativa que busca reducir el consumo de papel, mediante el uso de documentos digitales).



SO1

Enfoque y metodología de trabajo con la Comunidad

El accionar de Diners Club del Ecuador con la Comunidad se halla establecido bajo lo siguientes pasos metodológicos, que garantizan un enfoque asociativo y técnicamente confiable en la inversión social:

1. Realización de un diagnóstico inicial del sector, definiendo necesidades y principales actores locales.
2. Diálogos con los principales actores, para su involucramiento en la solución del problema.
3. Definición de proyecto de intervención.
4. Definición de variables e indicadores a medir de impacto con su respectiva periodicidad.
5. Definición de costo.
6. Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes.
7. Seguimiento y monitoreo.
8. Evaluación y rendición de cuentas difundiendo los resultados.

Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONG'S y la Cooperación Internacional, Gobiernos Locales y comunidades de probado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y eficacia.

Apoyo al Mejoramiento de la Educación

La necesidad de realizar un aporte al mejoramiento de la Educación se fundamenta en dos consideraciones: la constatación de los bajos niveles de calidad, cobertura e infraestructura del sistema educativo a nivel nacional, y la importancia de que la empresa privada contribuya a este proceso como proyecto prioritario para el desarrollo del país.

Diners Club enmarca su actividad con la Comunidad buscando contribuir con el logro de dos de los ocho objetivos del Milenio, establecidos por las Naciones Unidas: Lograr la enseñanza primaria universal y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. A nivel nacional, enmarcamos nuestro aporte dentro de los 10 objetivos señalados dentro del Plan Decenal de Educación, aprobado por elecciones populares en Ecuador en el año 2004.

El aporte de Diners Club del Ecuador a la Educación se guía por el siguiente modelo de actuación:



Áreas Centrales de Actuación en Inversión Social



Todas las actividades son coordinadas con entidades locales como municipios, consejos provinciales, organizaciones de la Iglesia o no gubernamentales (ONG's) y organismos del Gobierno Central, como el Ministerio de Educación. En 2009 se realizó una evaluación externa de lo logrado en estos ocho años, sus resultados nos han permitido guiar de mejor manera nuestro accionar en el futuro.



FS9

Evaluación a programas

Todos los proyectos que apoyamos tienen un sistema de evaluación periódico:

• **Unicef:**

Sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz, cabe destacar que este año adicionalmente se realizó una evaluación de los programas ejecutados por la alianza Diners Club Unicef en los sectores rurales por una universidad ecuatoriana.

• **Programa DyA, inclusión de niños en riesgo:**

Evaluación por parte del departamento del trabajo de Estados Unidos.

• **Sinfonía por la Vida:**

El Banco Interamericano de Desarrollo y en la actualidad se está diseñando un sistema de monitoreo permanente de los logros por parte de Habitus.

Los programas de Responsabilidad Social interna y de voluntariado son evaluados mediante encuestas internas, así como los cursos de capacitación.

EC8/IB3/RB3/FS1/ FS2/FS3/FS7

Principales resultados de los programas e iniciativas educativas

Alianza Diners Club - Unicef:

El enfoque de esta alianza es fortalecer los procesos de mejoramiento de la calidad e inclusión de la educación, dando especial énfasis a la educación básica rural.

Gracias a los fondos que se acumulan por las afiliaciones y consumos de la tarjeta Diners Club – UNICEF, se genera un flujo de recursos que ha permitido darle continuidad a los programas. Por cada dólar de consumo con esta tarjeta, Diners Club del Ecuador aporta un porcentaje, al que se añade el 100 % de las cuotas de afiliación a la tarjeta nuevas, al fondo que posibilita emprender acciones relacionadas con la mejoría de la educación.

A esto se suman contribuciones adicionales o inversiones que Diners Club realiza como aportes a campañas específicas. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios, comprometidos socialmente, que también alimentan este fondo, mediante cupones y llamadas.

COBERTURA Y RESULTADOS DE ALIANZA DINERS CLUB UNICEF 2009

LOCALIDAD	Escuelas	Niños	Profesores	Textos	Maratón del cuento (asistentes)	Jóvenes	Padres y Madres de familia
Quinindé	300	16.468	425	-	-	-	-
Esmeraldas	71	4.721	703	-	-	3.925	2.408
Cañar	300	18.200	650	-	-	-	12.800
Pichincha	225	12.040	-	67.780	-	18.450	-
Otras	-	-	-	-	39.850	-	-
TOTAL	896	51.429	1.778	67.780	39.850	22.375	15.208



Evolución de la Cobertura de los programas Unicef comparativo 2008 – 2009

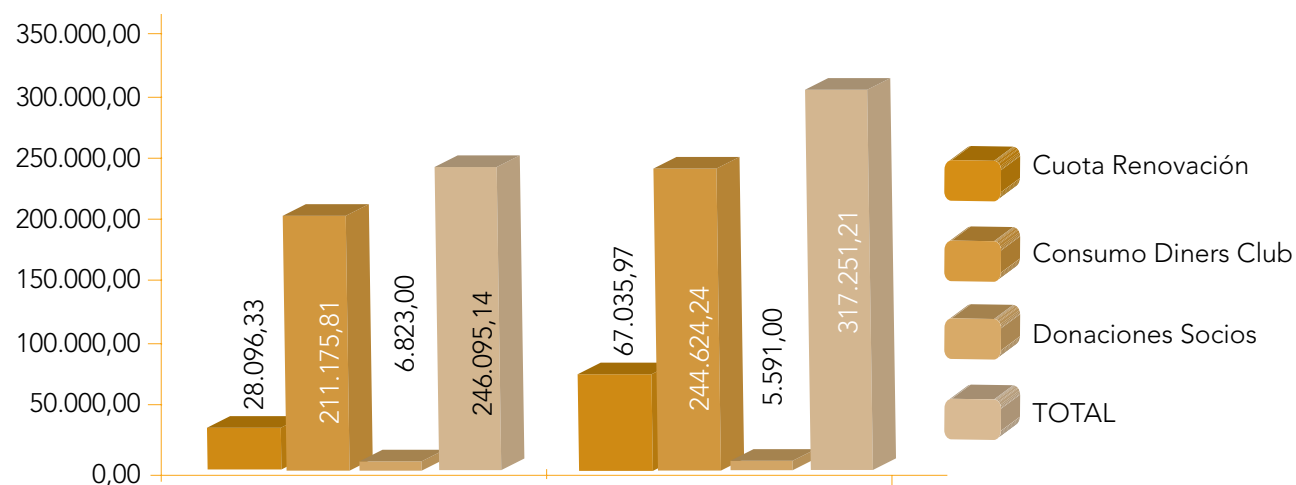
	Escuelas	Niños	Profesores	Textos	Maratón del cuento	Jóvenes	Padres y Madres de Familia	Multimedias
2008	7.568	30.610	1.148	34.320	34.548	-	-	-
2009	896	51.429	1.778	67.780	39.850	22.375	15.208	3

El número total de tarjetas Diners Club Unicef pasó, de 19.223, en diciembre de 2008, a 29.056, en diciembre del 2009. Adicionalmente, se incrementaron los aportes de la tarjeta ocasionados tanto por consumos como por cuotas de afiliación y

renovación, que crecieron en un 16% y en un 139 %, respectivamente. Los aportes para el fondo de la alianza crecieron en un 29%, de US \$246.095 en el 2008 a US \$317.251 en el 2009.

FS7

Evolución de los aportes tarjeta Diners Club Unicef 2008-2009 (US \$)



Como se puede notar, pese a haber sido un año de crisis las contribuciones no disminuyeron en este tipo de programas lo que ratifica el compromiso de la Organización por apoyar el mejoramiento de la educación.

En 2009 se contribuyó en la educación, en los siguientes ámbitos:

- Capacitación a profesores
- Creación de material didáctico
- Fomento de la lectura y escritura
- Mejoramiento de la infraestructura escolar

Resultados y cobertura de la Alianza Dinero Club- Unicef por la educación 2009

CONVENIO	RESULTADOS
QUININDÉ: MUNICIPIO DE QUININDÉ	<p>Elaboración de Planes de Inclusión y Permanencia en escuela de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mingas de ambientación de escuelas. • Capacitación a 341 maestras y maestros de 198 escuelas en: <ul style="list-style-type: none"> * Lectura Crítica: 300 libros de Cuentos para soñar un país entregados. * Festival de Leyendas y Tradiciones. * Festival de Lectura Comprensiva. * Código de la Niñez y Adolescencia. * Seguimiento y acompañamiento a escuelas. * 80 integrantes de Juntas Parroquiales capacitados en códigos de Convivencia y para la protección de NNA con Educación Familiar y comunitaria. <p>Capacitación a 16.468 niños/as. Formación docente a 84 Bachilleres que trabajan en escuelas rurales.</p>
ESMERALDAS: VICARIATO APOSTÓLICO DE ESMERALDAS	<p>Inclusión y Permanencia de niñas y niños en una escuela unidocente de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Inclusión (66) y Permanencia en escuela: 4.721 niños/as permanecen en la escuela en 71 comunidades. • Mingas de ambientación de escuelas. • Capacitación a 152 maestras y maestros en: <ul style="list-style-type: none"> * Planificación de Aula. * Elaboración de Planes de Inclusión y permanencia. * Metodología de Escuelas Unidocentes. * Aprestamiento escolar. * Matemáticas. * Código de la Niñez y Adolescencia. * Maestros de Comunidades: 24 Chachis y 11 Éperas. 152 maestros/as capacitados en temas pedagógicos. * Festival de Leyendas y Tradiciones y Festival de Lectura. <p>• 200 cuentos para soñar un país entregados. Impresión de 1.000 Enciclopedias del Saber Afroecuatoriano. Formación Docente de Bachilleres, 190 bachilleres que trabajan en escuelas rurales. 6 Ferias y 7 talleres de la Cultura de Paz. en Viche, San Lorenzo, Quinindé y Tulcán.</p>

<p>PROVINCIA DE CAÑAR Direcciones Provinciales 1 UNE Provincial 7 Cantones Juntas Parroquiales</p>	<p>Inclusión y Permanencia de niñas y niños en una escuela unidocente de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a 650 maestros/as de Educación Hispana y Bilingüe en: • Planes de Inclusión y Permanencia 300 escuelas hispanas y bilingües. • 18.200 niñas y niños. • 12.800 Padres y madres de familia. • 64 niños que estaban fuera de la escuela incluidos en el sistema educativo. <p>Encuentros para fomentar la lectura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 260 escuelas participan en los encuentros. • 550 juegos de DVD "Mis amigos los Títeres" entregados a todas las escuelas hispanas y bilingües y sus maestros capacitados. • 250 cuentos para soñar un país. • 4500 padres de familia. <p>Educación inicial: Universalización del Primero de Básica e Innovaciones Pedagógicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprestamiento, Lectura Inicial 400 niños y padres de familia participan en los encuentros interculturales. • Encuentros Creación Literaria, lecto-escritura y Cuento. <p>Capacitación en Código de la Niñez y Adolescencia. Participación en la Agenda de Educación de la Niñez Indígena.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y aplicación del Módulo de transición de Primero a Segundo EB. • Encuentros de oratoria sobre medioambiente en Kichua y español.
--	--



PICHINCHA: CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, RED DE BUEN GOBIERNO DE PICHINCHA.	<p>Segunda fase de la Campaña de difusión para Dona un Buen Libro por la Educación."</p> <ul style="list-style-type: none"> · 220 Escuelas equipadas con mini bibliotecas para uso de niñas y niños y adultos compuestas de 500 títulos. · 6 colegios participando en recolección. · 12.040 niñas y niños. · 18.450 jóvenes. · 49.780 libros entregados. · 18 Institutos bilingües de La Amazonía. · 12 cartas de intención con colegios privados. <p>Apoyo al mejoramiento de la Educación en Centros Comunitarios de Aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Asistencia Técnica para producción y reproducción de materiales. Elaboración de 10 cuadernillos: Volcanes, vida en: Comunidad sierra, costa, barrio; interculturalidad, Buen trato, incentivo a leer, prácticas saludables. · 18.000 Libros Cayoye impresos y 3 multimedia elaborados. · Capacitación a maestros y supervisores en el uso del sistema Cayoye. <p>Apoyo al mejoramiento de la infraestructura en Centros Comunitarios de Aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Segunda Fase proyecto Cayambe 4 escuelas mejoradas con agua 8 bibliotecas y 20 maestros capacitados. · Inicio Proyecto Musical Kayambi con 4 escuelas.
GUAYAQUIL: MINISTERIO DE EDUCACIÓN	<p>Creación de piloto y material sobre Capacidades Ciudadanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Paquete educativo Capacidades ciudadanas elaborado y adaptado (vida escolar, familiar, centro de salud y barrio). · Reimpresión por parte del Ministerio de 20.000 ejemplares de este material educativo.
PICHINCHA: MARATÓN DEL CUENTO (GIRANDULA)	<p>IV Maratón del Cuento</p> <p>Quito una ciudad que lee:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 39.850 Personas asistentes. · 800 estudiantes de bachillerato asistieron al Encuentro de Jóvenes con la lectura. · 350 personas capacitadas (docentes y estudiantes universitarios). · 20.000 Minicuentos distribuidos. · Exposición de ilustración infantil. · Seminario Internacional Nuevos retos de la Literatura Infantil. · Lectura en voz alta, durante los dos días de la maratón, de cuentos por parte de autores y personalidades destacadas de la literatura nacional.

La cobertura de 2009 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Quinindé, Esmeraldas, Río Santiago y Cayapas, Quito, Puerto Quito, Cayambe, Cañar, Guayaquil.

Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que hemos establecido con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias como: el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, el Consejo Provincial de Pichincha, la Red de Buen Gobierno de Pichincha, el Gobierno de la Provincia de Cañar, el Municipio de Quinindé, la Dirección Provincial de Educación de Quinindé, El CNNA de Quinindé, Asociación de Padres de Familia de Esmeraldas (APAFAE), la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, El Instituto Pedagógico Don Bosco, la Dirección Provincial de Educación de El Cañar, las organizaciones de maestros de Cañar, Quinindé, el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB), Asociación Coordinadora de Voluntariado del Guayas (ACORVOL) Girándula y el Ministerio de Educación.

Como eventos específicos, se ejecutó la Maratón del Cuento en Quito en alianza con el Municipio de la ciudad. Esta actividad ha incentivado el gusto por la lectura en los niños y niñas, incrementándose la asistencia de personas. En este año también se realizaron jornadas de capacitación a maestros previamente al evento para fomentar la enseñanza de la lectura.

MARATÓN DEL CUENTO		
Asistentes		
	2008	2009
	asistentes	asistentes
Quito	30,000	39.850
Guayaquil	4,548	-
TOTAL	34,548	39.850

Campaña Dona un Buen Libro por la Educación

En Ecuador, siete de cada diez niños en edad escolar no tienen acceso a una biblioteca y uno de los principales problemas que dificulta el desarrollo de aprendizaje es la falta de textos y familiaridad con los libros. Por ello, se realizó en la provincia de Pichincha la campaña “Dona un buen libro por la Educación”, cuya finalidad es recaudar libros usados en buen estado, que pudieran pasar a formar parte de pequeñas bibliotecas para escuelas unidocentes.

A esta campaña se sumó el importante apoyo del Consejo Provincial de Pichincha, la Red de Buen Gobierno y el Ministerio de Educación, como entidades públicas. Por parte de empresas privadas se logró el apoyo de tres de los principales centros comerciales de la ciudad (El Condado Shopping, CCI, y Villa Cumbayá), lugares donde se ubicaron los contenedores de libros. Lo interesante de lo ocurrido en esta propuesta es que importantes empresas privadas como Multicines y algunos de nuestros clientes corporativos, se fueron sumando a la iniciativa, aportando con libros de buena calidad, como lo hizo la ciudadanía en general.



El aporte de Dinners Club del Ecuador se centró en el diseño y coordinación de la propuesta, en la elaboración y ejecución de la estrategia de comunicación y en el desarrollo de contenedores. Un equipo técnico de la Red de Buen Gobierno apoyó en la selección y clasificación de los libros. La cantidad de libros recaudados se detalla a continuación:

Donantes	Número de libros donados
Personas particulares	3.541
Colegios	5.621
Parroquias	1.806
Centros comerciales y cines	21.507
Universidades	644
Instituciones públicas y privadas	41.115
Editoriales	34.643
Empresas	6.500
TOTAL	115.377

Hasta la fecha se han entregado 221 mini bibliotecas y se estipula que serán 400 en total, es decir que alcanzarán a todas las escuelas unidocentes de Pichincha. Este resultado superó con creces las expectativas iniciales que nos habíamos planteado de recolectar, que era conseguir 10.000 libros.

Programa de Educación e Inclusión Social para niños en alto riesgo de mendicidad

En 2009 se mantuvo el Programa, desarrollado en conjunto con la organización Desarrollo y Autogestión (DyA) en la provincia de Cotopaxi, concretamente en la Comunidad de Chisulchi. Además, se lo amplió para desarrollar el Programa de Primaria acelerada, en la comunidad de Yanaurquito Chico con un objetivo bien claro: prevenir la deserción escolar en sectores de alto riesgo, reinsertar a niños y jóvenes desertores, y capacitar a padres y comunidad en la importancia de la educación para sus hijos. En 2009 se benefició a 109 niños, niñas y adolescentes.

Programa de Inclusión Social a través de la Música “Sinfonía por la Vida”

Este programa fue lanzado en enero de 2008. La entidad ejecutora de este programa es la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador (FOSJE), la cual tiene como objetivo promover el desarrollo humano de los grupos más vulnerables de Ecuador a través de la enseñanza musical para niños y jóvenes, incentivando de este modo el estudio, la creatividad, la disciplina, la solidaridad y la responsabilidad.

Este Programa, si bien fue impulsado desde sus inicios por Dinero Club del Ecuador, buscó incluir a varios otros donantes y contribuyentes, públicos y privados, corporativos y personales, ya que de hecho la campaña diseñada contemplaba la recaudación de fondos. Entre la fecha de su lanzamiento hasta diciembre, el Programa ha recaudado más de US\$ 1'315.120, provenientes de distintos donantes. Este Programa otorga becas educativas a 521 niños y niñas, en las ciudades de Quito, Guayaquil y Esmeraldas, ciclo que se abrió en 2009.



FS13/FS14

Proyecto de Turismo Inclusivo y Cultural

En septiembre de 2009 se firmó un convenio con el Servicio de Cooperación Holandesa (SNV) con la finalidad de ejecutar un proyecto de Turismo Inclusivo y Cultural. Este programa busca realizar un piloto con el fin de fomentar la inclusión de comunidades pobres en las cadenas de valor de la oferta de servicios turísticos, de manera que estos puedan compartir los beneficios que dejan las actividades turísticas en un territorio. El programa está orientado hacia dos focos de acción:

• Establecimientos Turísticos ancla:

Se realizó un evento en Quito con 25 establecimientos afiliados a nuestra red y que tienen una afinidad con el aspecto turístico; restaurantes y hoteles. La finalidad fue darles a conocer el concepto de Negocios Inclusivos y de esta forma invitarlos a que se involucren en el tema. Se realizó un autodiagnóstico con los representantes de los establecimientos presentes para que identifiquen su nivel de avance en la temática y el Ministerio de Turismo participó con una exposición sobre la problemática del turismo sexual. Para 2010 se piensa realizar otro evento en la ciudad de Guayaquil

• Localidades Piloto Lloa y Jama:

Paralelamente este proyecto inició las actividades en las localidades de Lloa y Jama en las provincias de Pichincha y Manabí respectivamente. Su finalidad fue detectar un inventario turístico y desarrollar capacidades artesanales para de esta forma potenciar el turismo responsable y sobre todo prácticas de Negocios Inclusivos en estas zonas.

Proyecto de Educación Musical Kayambi

Este proyecto se lo realiza en alianza con la Fundación Yo Nací Aquí del conocido cantante Juan Fernando Velasco y su objetivo es generar un espacio de identificación y expresión que contribuya al desarrollo emocional, cognitivo y social de niños y niñas a partir de la enseñanza musical. En 2009 realizamos un concierto en el Teatro Nacional Sucre con el fin de recaudar fondos para esta fundación y adicionalmente impulsar otro proyecto de este artista fomentando el gusto por el pasillo, ritmo tradicional de nuestra cultura. Los resultados fueron muy alentadores obteniendo un lleno total. Este proyecto beneficia actualmente a 227 niños y niñas de 4 escuelas de Cayambe y con lo recaudado se espera llegar a 12 escuelas adicionales con capacitación a maestros y dotación de tropas musicales con 22 instrumentos.

Proyecto SUEÑOS, de niños con diferentes capacidades

Proyecto ejecutado por la Fundación el Triángulo. Por cerca de 4 meses un grupo de 81 niños, niñas y personas adultas con capacidades distintas fueron involucrados en un proyecto, mismo que se plasmó en la presentación de una obra de teatro.

Sus 3 presentaciones demostraron la habilidad de todas estas personas y el arduo trabajo y empeño que fue visible por la calidad de la obra. El objetivo de este proyecto fue "crear una obra de teatro que promueva la reflexión para toda la familia ecuatoriana planteando la inclusión social desde el arte como una vía para comunicar y sensibilizar, estableciendo un puente de compromiso con la sociedad".

Infocentros Educativos

Mediante la donación de computadoras usadas pero en buen funcionamiento, se lleva a cabo la instalación de infocentros, los beneficiarios de este apoyo en el 2008 fueron el Municipio de Jama y las Fundaciones Ganas y Socorro a la Infancia.

En 2009 se ampliaron los infocentros, destinando computadores para la Fundación para la Conservación y el Desarrollo Amazónico (CODEAMA) y para la Fundación Amor y Esperanza obteniendo los siguientes resultados:

INFOCENTRO		Días utilizados (año)	Capacidad utilizada horas/máquina	Horas de capacitación (año)	Beneficiarios (año)
Jama	2008	239	64.651	1.860	116
	2009	213	76.491	1.704	170
Fundación Ganas	2008	48	27.648	288	96
	2009	192	120.960	1.152	105
Socorro a la Infancia	2008	96	7.744	384	20
	2009	96	7.968	384	22
CODEAMA	2009	280	84.280	840	301
Amor y Esperanza	2009	209	137.250	670	345

Campaña Navidad- Solidaridad con Responsabilidad

Con la finalidad de generar una actividad de solidaridad a propósito de las fechas navideñas se impulso esta campaña, cuya finalidad fue canalizar las donaciones de nuestros colaboradores en la compra de kits con productos básicos y necesarios para sus beneficiarios; kits educativos, deportivos, ropa blanca (sábanas) y canastillas con alimentos. Grupos de voluntarios fueron los encargados de repartir estos kits en Ambato, Machala, Guayaquil y Quito, de este modo, complementariamente se realizaron agasajos navideños con la finalidad de compartir un momento ameno y de felicidad y solidaridad con las personas beneficiarias.

Se obtuvo la colaboración de 103 colaboradores cuyo aporte alcanzó US \$3.623,67 permitió adquirir 189 kits que fueron entregados por 62 voluntarios en las 4 ciudades mencionadas.

Apoyo a la campaña Vivamos la Fiesta en Paz: Por tercer año consecutivo, esta campaña, iniciada por la Asociación de Consejos Estudiantiles de la ciudad de Quito, contó con el apoyo de Diners Club del Ecuador, buscando mejorar la calidad de las fiestas y reducir/ eliminar el consumo de alcohol en menores de edad. En este año la campaña se extendió a Latacunga, Manta y Galápagos.



Nancy de Maldonado
Presidenta de Fundación El Triángulo (Quito)

Diners Club es reconocida a nivel nacional como una empresa socialmente responsable, contribuyendo sus recursos en proyectos sociales, comunitarios y culturales. Como Fundación El Triángulo servimos a la comunidad a través de nuestro Centro de Educación Especial, brindando un servicio integral y de calidad a niños, niñas, hombres y mujeres jóvenes con discapacidad intelectual. Estamos muy agradecidos con el aporte de Diners Club como parte de los auspiciantes de la Obra de Teatro "Sueños", siendo un espectáculo maravilloso que tuvo un éxito total en sus tres presentaciones públicas en el Teatro Nacional Sucre. Las personas que acudieron y apreciaron la obra de teatro son testigos de un despliegue profesional de 81 actores, niños, niñas y jóvenes de la fundación, que se prepararon por más de cuatro meses para brindar calidad y enviar un mensaje de solidaridad, inclusión, sensibilidad y esperanza.

Apoyo al programa Muyu de Educación para la Naturaleza:

El objetivo de este proyecto, impulsado por el Ministerio de Educación en el cual colaboramos junto con otras empresas privadas, su objetivo fue el de "Promover en las niñas y niños una relación más cercana, responsable y permanente con la naturaleza y, a través de ella, con su familia, escuela y comunidad, haciendo de la reforestación una práctica de vida, un hábito que se incorpore definitivamente a su cultura".

Para esto se elaboraron unos 200.000 manuales que se entregaron con Diario El Comercio, el mismo que fue difundido en las escuelas de todo el país y contiene la información necesaria para tratar de una manera adecuada a las semillas, producto de las frutas consumidas por los niños/as, para posteriormente, crear un banco de semillas y un vivero orgánico. Paralelamente se cumple con otro objetivo, ya que las frutas cosechadas contribuyen como complemento nutricional de estos niños y niñas. Nuestra contribución se centró en la elaboración de materiales de difusión.

FS12

Participación en diálogos sociales por la Educación y la Responsabilidad Social

Durante 2009, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena Educación en Ecuador.

- Miembro del directorio del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).
- Conferencia Magistral Liderazgo en procesos de implementación de RSE, en el III Encuentro de Responsabilidad Social del Ecuador organizado por EKOS.
- Apoyo al Contrato Social por la Educación.
- Directorio Nacional del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).

SOC1/EC3

Inversión Social 2008

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en 2009 ha crecido en un 4% con relación a 2008, pese a haber atravesado un año de fuerte recesión. Debemos destacar que dentro de esa inversión se están considerando los rubros correspondientes a las distintas campañas que se han ejecutado a lo largo del año.

Rubro	2008 US \$	2009 US \$
Alianza Diners Club-Unicef	238.609	378.476
Campañas sociales de comunicación *	300.987	252.018
RSC interna	57.435	20.312
Donaciones	75.190	49.991
TOTAL	672.221	700.797

*En este rubro se incluyen las inversiones en campañas de recaudación y comunicación de Unicef, campañas de rendición de cuentas Unicef, la campaña Vivamos la Fiesta en Paz y campaña Dona un Buen Libro.



Monseñor Eugenio Arellano
Arzobispo de Esmeraldas

Verdaderamente la alianza interinstitucional entre DINERS CLUB y UNICEF ha sido un gran apoyo que ha mejorado la calidad de los procesos educativos impartidos en las escuelas unidocentes rurales, tanto del norte como del sur de la provincia de Esmeraldas.

Un logro significativo ha sido la capacitación y el acompañamiento a los maestros rurales, fortaleciéndoles en temas que eran una gran debilidad como la comprensión de la lectura, el cálculo y el razonamiento lógico por medio de talleres y frecuentes visitas a las escuelitas unidocentes se han conseguido logros significativos.

La inclusión y la cultura del buen trato son las constantes que han acompañado estos procesos, de manera especial en el cantón Eloy Alfaro donde la violencia es fuerte y los prejuicios ancestrales postergan las exigencias de las niñas.

SOC1
Inversión Cultural

La inversión de Diners Club del Ecuador, en el fomento de la cultura, bordea anualmente el millón de dólares, entre los cuales se destacan los auspicios a los íconos culturales más importantes del país como el Teatro Nacional Sucre, el Teatro Centro de Arte, la Casa de la Música y el Teatro Variedades. Estas entidades, dentro del ámbito cultural utilizan dichos aportes para la contratación de artistas, realización de mejoras estructurales y para la difusión de eventos, entre otros. Diners Club del Ecuador, además, patrocina eventos culturales durante todo el año, buscando de este modo acercar a sus Socios al mundo cultural en sus distintas expresiones.

La inversión cultural de Diners Club del Ecuador se enfoca en el auspicio de exposiciones pictóricas, conciertos, cursos y talleres, literatura, teatro, turismo, fiestas locales y educación cultural.

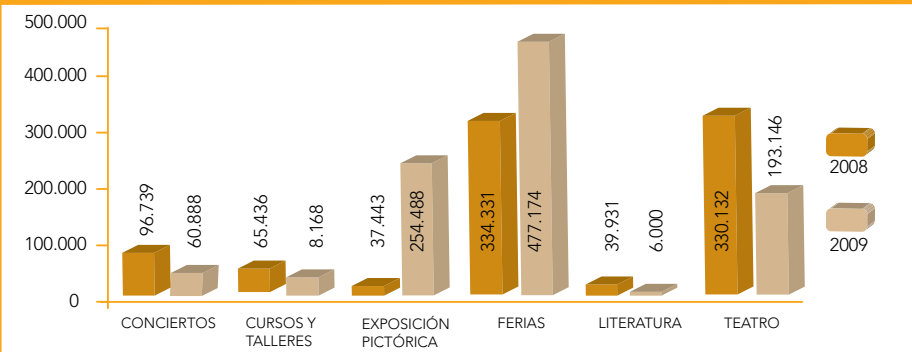
SOC1
Auspicios y Apoyo a la Cultura

El apoyo que Diners Club del Ecuador brinda al desarrollo de la cultura se refleja en el importante monto de los recursos que la Compañía invierte en "Auspicios y Convenios Culturales", los mismos que en 2008 alcanzaron los US \$904.015 y en 2009 fue de US \$999.864.

Cabe destacar que dentro de los estudios de marca que Diners Club realiza periódicamente, los resultados muestran que los atributos que acompañan con fuerza a la marca son el apoyo a la educación de la niñez ecuatoriana y el apoyo a la cultura, lo que refleja que el trabajo que se realiza a través de alianzas, auspicios y eventos como aporte para la sociedad está siendo percibido y apreciado por el público.

Inversión en Cultura US \$	
2009	999.864
2008	904.015

Comparativo (número de asistencias US \$)



Juan Fernando Velasco

"Durante este año de trabajo conjunto, hemos tenido la oportunidad de mirar de cerca los diferentes proyectos en los que se encuentra involucrado Diners Club, pudiendo constatar con alegría el compromiso sincero que tienen con la gente y la importante labor que cumplen en diferentes ámbitos como la música, la cultura y la educación, siempre buscando la integración de la sociedad civil para el fortalecimiento de sus programas.

La relación con Diners Club ha sido enriquecedora, de apoyo y motivación permanente lo que nos ha permitido proyectar nuestro trabajo de una manera más eficiente y comprometida.

Para nosotros ha sido fundamental el apoyo de Diners Club desde el comienzo de nuestras actividades. Al ser la Fundación Yo Nací Aquí una organización nueva, el poder contar con una entidad seria y consolidada que le apostara a nuestra propuesta ha hecho la diferencia y nos ha permitido ampliar significativamente la cobertura del Proyecto Musical Kayambi".

EN7/FS1/EN26/EN18/EN19 Medio Ambiente

Diners Club del Ecuador ha desarrollado algunas actividades con el fin de minimizar sus impactos ambientales. En 2009 se profundizó la campaña de "Reciclaje de Papel", se continuó con el reciclaje de tarjetas y la donación de activos en desuso para reciclar, a lo cual se ha añadido el fortalecimiento de la campaña "Al Trabajo en Bici", ampliando nuestra iniciativa a otras empresas.

En convenio con la Fundación Ciclópolis se efectuó durante 2009 la campaña permanente "Al Trabajo en Bici", los primeros viernes de cada mes los funcionarios de Diners Club se movilizaban hasta su sitio de trabajo en Bicicleta. El 5 de junio, a propósito del Día Mundial del Medio Ambiente, se realizó una convocatoria masiva en la que participaron otras empresas y la ciudadanía en general en la cual se estima participaron 1.000 personas de la empresa y de empresas amigas como Banco Pichincha.

Cicleada nocturna al Centro Histórico.- Además se organizó una visita cultural al Centro Histórico a propósito del pregón de las fiestas de Quito. Esta actividad contó con la ayuda de guías turísticos y tuvo la finalidad de recorrer el centro histórico, reconociendo la belleza cultural que posee nuestra ciudad



EN28

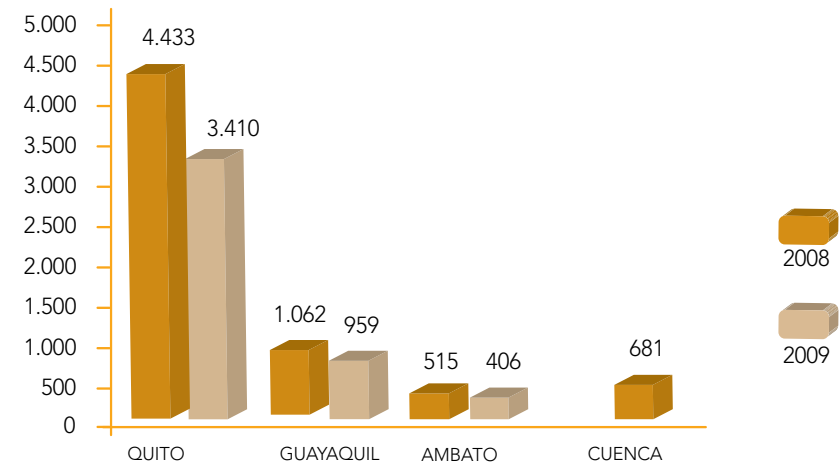
Durante 2008, la Compañía no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental.

EN1/EN2/EN22/EN26/GC 8/ FS4

Consumo y Reciclaje de Papel:

Durante 2009 se continuó con la campaña de reciclaje de papel, obteniendo una disminución del 25%. Este comportamiento se dio por la reducción en cantidad de impresiones en la organización que también ha sido permanente y significativa por el impacto del programa de digitalización. No se ha establecido un sistema de medición sobre la disposición de toda la basura que se produce, pero en vista de que nuestro principal desperdicio es el papel, hemos establecido este sistema permanente de manejo, a través de su reciclaje.

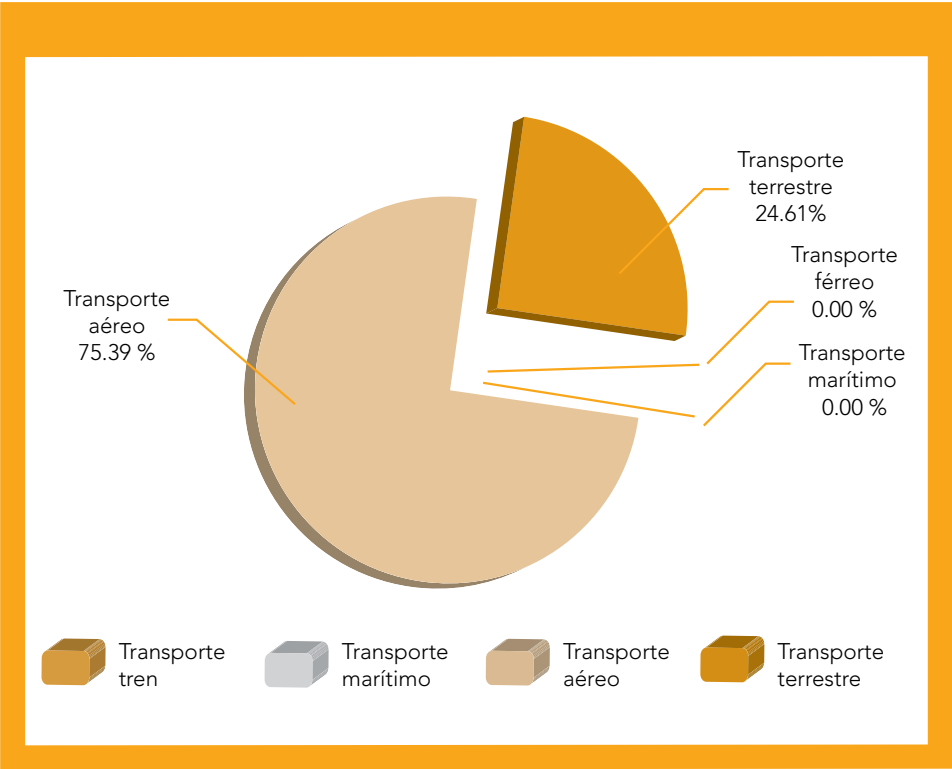
Papel reciclado 2009 (Kg)



EN16/EN17
Emisión de Gases Invernadero

En base al cálculo realizado, utilizando la herramienta The Greenhouse Gas Protocol Initiative, la organización ha emitido 29.022 toneladas métricas de CO2, este cálculo se obtuvo considerando los viajes, tanto aéreos como terrestres que han realizado los funcionarios de la organización en el periodo 2009.

Como se puede observar la mayor cantidad de emisión de CO2 se debe al uso de transportación aérea.



EN26
Concurso de las 4R's

Con la finalidad de obtener una participación directa de parte de nuestros Colaboradores en iniciativas a favor del medio ambiente, se propició un concurso de ideas de las 4 R's (Responsables de Reciclar, Reusar y Reducir). Producto de este concurso obtuvimos un sin número de interesantes ideas, las cuales han sido canalizadas a través de un plan que contempla algunas actividades cuya ejecución inició el año anterior y continuará en 2010. La ganadora de este proyecto obtuvo un reconocimiento y participa activamente en la aplicación de este plan.

Como consecuencia de esta iniciativa se implementó el proceso de reciclaje de plásticos, se analiza la posibilidad de disminuir la cantidad de impresiones a través del desarrollo de software en ciertos procesos, se implementará un sistema de reciclaje de baterías, entre otras actividades.

EN1
Consumo de papel*

Unidad	2008	2009
Cantidad de Hojas	9.346.595	8.440.795
Toneladas**	43	39

* Consumo de papel sin estados de cuenta.
** Toneladas calculadas en base a una resma de 2,34 Kg.

Se puede notar una disminución en cuanto al número de impresiones, esto se dio como resultado de la concientización que se ha generado en los Colaboradores a través de la campaña de las 4 R's.

GC9

Cold y Digitalización: Reducción de uso de papel mediante documentos digitales

Desde septiembre de 2007 se implementó la digitalización de los reportes generados en el Centro de Cómputo para toda la Compañía. A diciembre del mismo año, la disminución de impresiones fue de 360.000 hojas, lo que representó una reducción del 1.685 Kg en el consumo de papel.

Este Programa busca digitalizar la mayor cantidad de documentos y de esta forma evitar la impresión de los mismos. Las estadísticas del año 2009 muestran ahorro de papel de 81.900 hojas complementando la gestión realizada en 2008; adicionalmente, en el año 2009 se unieron a este proyecto las áreas de Datacard e Internacional y ciudades como Ambato, Machala y Cuenca.

En 2009 se ahorró 383 Kg de papel, contribuyendo a que los resultados acumulados desde el año 2007 hasta 2009 lleguen a 3.278.2000 hojas, lo cual significa 15.342 Kg de papel ahorrado. Estos resultados son muy alentadores para seguir con este proceso durante 2010.

EN3/EN4/GC7

Consumo de agua* y energía eléctrica:

Consumo	2008	2009	VARIACION
Agua (m3)	14.112	9.697	-31%
Energía eléctrica (Kwh.)	1'783.633	1'818.407	2%

* Las plazas como Machala, Cuenca, Ambato no se incluyen en el cálculo de consumo de agua por no poder desglosar la información, ya que se comparten las instalaciones con otras empresas.

En lo que respecta al consumo de agua, existe una disminución del 31% con respecto al año anterior debido a que en 2008, en el edificio ABP, se presentaron problemas de fisuras en las cisternas, lo que produjo un mayor consumo de agua.

EN5 / EN6

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2009 ésta se incrementó en un 2% en relación al año 2008 debido al incremento de personal y algunos equipos dentro del centro de cómputo.

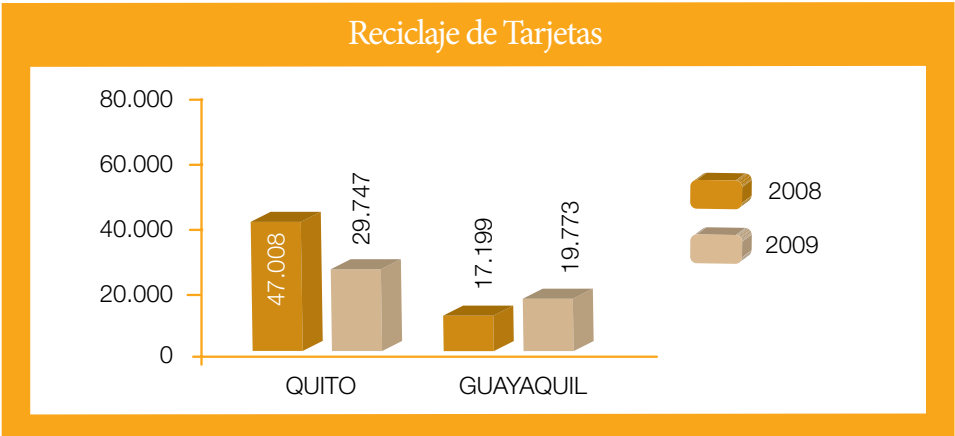
A partir del segundo trimestre del año 2009, en coordinación con el Banco Pichincha, se dio inicio a la campaña de ahorro de energía en el Ed. Matriz, con la aplicación del apagado programado en horas de la noche.

EN22/EN26/EN2/GC7

Compra y reciclaje de tarjetas:

En 2009 se reciclaron 49.520 tarjetas, lo que significó un 23% menos que el año anterior (2008: 64.000), la reducción obedeció a mejoras en los procesos y la incorporación de la nueva Datacard 9000 que ha permitido disminuir los daños en producción de las tarjetas.

El proceso de producción, bajo condiciones normales, arroja ciertos desperfectos que no pasan los estándares establecidos, esas tarjetas son filtradas en los procesos de supervisión, luego inventariadas y pasan al Departamento de Auditoría para su verificación, previo al proceso de destrucción de los plásticos. Dicho proceso cumple además con la necesidad de confidencialidad de información. Diners Club contrató el servicio de una empresa especializada en el reciclaje de tarjetas plásticas.



FS11/AM1

Donación de Activos: Durante el año 2009 se donaron 77 equipos de computación a diferentes instituciones educativas, con el objeto de ayudar a implementar laboratorios y 440 activos a la Fundación Hermano Miguel, entidad que se encarga de reacondicionarlos para posteriormente venderlos y esos fondos utilizarlos en ayuda a personas que necesitan prótesis ortopédicas.

En Ambato se donaron activos a SOLCA y en Guayaquil a la Fundación Hermano Miguel. En total se donaron 868 activos.

	Computadores		Muebles	
	2008	2009	2008	2009
QUITO	41	77	288	440
GUAYAQUIL	12	69	680	280
AMBATO	-	-	-	2
TOTAL	53	146	968	722

RB 1/RB 2/FS6

Giro del Negocio

En la medida de que el giro central único de nuestro negocio es el de la emisión, procesamiento y gestión de la tarjeta de Crédito Diners Club, no podemos dar cuenta de este indicador por no contar la Organización con banca minorista ni créditos productivos, inmobiliarios u otros. Tampoco se otorgan créditos a pequeñas y medianas empresas estar centrados exclusivamente en crédito de Consumo.

F11/FS10/FS11

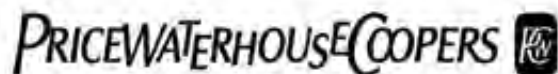
Debido al giro de nuestro negocio que es el de tarjetas de crédito, no hemos profundizado en el desarrollo de los indicadores medio ambientales para el crédito de consumo. Consideramos que nuestro impacto dado que prestamos un servicio y no tenemos plantas de producción, ha podido mitigarse con las distintas actividades y campañas que mantenemos alrededor de este tema, la campaña "Al trabajo en bici", reciclaje de producto (tarjetas defectuosas), donación de activos que son reciclados y reutilizados, éstas son prácticas que demuestran nuestro interés con respecto a la conservación del medio ambiente.

Debido a nuestra ubicación geográfica, totalmente urbana, no tenemos un impacto sobre la biodiversidad o riesgo del mismo, razón por la cual, no amerita realizar un estudio de impacto ambiental o implementar políticas o procesos de mayor profundidad en el tema.

Debemos además hacer énfasis en que estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, en lo económico, social y ambiental, sin embargo debido al extenso número de ámbitos dentro de la problemática socio ambiental y por la naturaleza de nuestro negocio, hemos decidido fortalecer nuestro apoyo en el campo social, sobre todo en la educación, siendo uno de los principales problemas que detienen el desarrollo de nuestro país.

FS8

No tenemos productos enfocados en generar un beneficio medio ambiental.



INFORME DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A los miembros del Directorio y accionistas del

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera

Quito, 12 de abril de 2010

Hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los indicadores e información presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2009 de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera (en adelante "Diners Club").

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2009 es responsabilidad de la Administración de Diners Club. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información financiera y no financiera incluidos en dicho reporte, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño de Diners Club en relación con el desarrollo sustentable.

Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en Inglés) en la "Norma Internacional para Trabajos de Verificación – 3000 (ISAE 3000)" relativa a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un

3,13/RSC3

Informe de Verificación

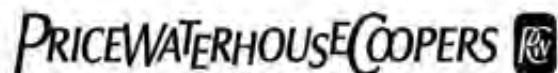
grado de aseguramiento limitado que la información presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club: i) es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la Administración; y, ii) respalda la auto evaluación de contenidos realizada por Diners Club según lo establecido en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

Un trabajo de verificación limitada bajo el estándar ISAE 3000 contempló realizar: i) entrevistas con el personal de Diners Club; ii) procedimientos analíticos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) análisis de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco, realizamos nuestra verificación en las oficinas principales de Diners Club, a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal de Diners Club responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- Revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;

Informe de Verificación



A los miembros del Directorio y accionistas del
Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 12 de abril de 2010

- Revisión de la coherencia de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club;
- Revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información proporcionada;
- Revisión que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2009;
- Revisión de la presencia o ausencia en el Capítulo de la información e indicadores requeridos de acuerdo a los criterios definidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club, no cuente con documentación de respaldo suficiente sobre los datos reportados y que no haya sido preparado de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative.

Recomendaciones

La publicación realizada por Diners Club de este Informe de Responsabilidad Corporativa según la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), así como la adopción progresiva de estas Guías constituyen un avance importante para Diners Club; sin perjuicio de lo cual, formulamos a continuación ciertas recomendaciones para contribuir en el camino de mejora continua de Diners Club hacia el desarrollo sustentable:

- Convertir el Reporte en una herramienta permanente de gestión, además de ser un vehículo de comunicación externa, interiorizando el proceso de recopilación de información y elaboración del mismo a través del desarrollo de capacidades internas.
- Continuar perfeccionando y homogenizando los actuales sistemas, procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información, a fin de prevenir errores en la recopilación de los datos y mejorar la calidad y alcance de la información reportada.

Arnaldo Alvarado L.
Socio



Índice de contenidos e Indicadores GRI/ Pacto Global

3.12 Índice de contenidos e Indicadores GRI/ Pacto Global

Según la información presentada en el presente documento y el grado de análisis de los principios de GRI, Diners Club considera que el presente informe alcanza un nivel de aplicación A+.

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
PERFIL			
1,1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones	Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
1,2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	Desempeño financiero / Manejo del riesgo	23
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2,1	Nombre de la organización	La organización	15
2,2	Principales marcas y productos y/o servicios	Descripción de los Productos Diners Club	44
2,3	Estructura operativa de la organización	La organización / Estructura organizacional	15/17
2,4	Localización de la sede principal	Contratapa	
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de países en los que en los que desarrollo actividades significativas	La organización	15
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	La organización	15
2,7	Mercados servidos y tipos de socios/beneficiarios	Los Socios Diners Club	49
2,8	Dimensiones de la organización en cifras	Principales Cifras	1
2,9	Cambios significativos en la organización durante el período informativo	Estructura Organizacional	17
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Premios y Reconocimientos	19
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,3	Ciclo de presentación de memorias	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Contratapa	
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,6	Cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4
3,10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores	No hay reexpresiones con respecto a memorias anteriores	4
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador	4

3,12	Tabla de contenidos básicos de la memoria	Índice de contenidos GRI	85
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	El Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Diners Club del Ecuador / Informe de Verificación	85
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4,1	Estructura de gobierno de la organización	Junta de accionistas y directorio	15/16
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta de accionistas y directorio	15
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	Junta de accionistas y directorio	15
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	15
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Junta de accionistas y directorio	16
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	15
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	15
4,8	Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Misión de Diners Club del Ecuador/Principios y valores corporativos	8
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	Junta de accionistas y directorio	16
4,10	Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico	Junta de accionistas y directorio	16
4,11	Adopción del principio de precaución	No aplica por no tener mayores impactos ambientales	
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas	12
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Asociaciones a las que pertenece Diners Club	17
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Mapa de Grupos de Interés	12
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés	Mapa de Grupos de Interés	12
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Mapa de Grupos de Interés	12
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	Mapa de Grupos de Interés	12
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado / Valor económico distribuido	23/24
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Manejo del Riesgo	23
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Valor Económico distribuido / Inversión Social 2009	24/79
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Diners no recibe ningún tipo de contribuciones estatales	
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	Administración Salarial	33
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Proveedores de Diners Club	63
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Política de Selección	32
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Principales programas e iniciativas educativas	72
EC9	Impactos económicos indirectos	Socios corporativos / Crédito a los establecimientos	50/58
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo y reciclaje de papel	81
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclables	Consumo y reciclaje de papel	81
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	83

EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	83
EN5	Ahorros de energía debido a conservación y a mejoras en la eficiencia	Consumo de agua y energía eléctrica	83
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados	Consumo de agua y energía eléctrica	83
EN7	Iniciativas de reducción del consumo indirecto de energía y sus resultados	Medio Ambiente	81
EN8	Captación de agua por fuente	No aceptamos agua de fuente	-
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	No aceptamos agua de fuente	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No tenemos un proceso que requiera agua reutilizada	-
EN11	Descripción de terrenos cercanos o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas	Nuestros edificios se encuentran en áreas urbanas	-
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	Nuestros edificios se encuentran en áreas urbanas	-
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	Nuestros edificios se encuentran en áreas urbanas	-
EN14	Estrategias para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja IUCN o listados nacionales afectadas por las operaciones	No hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN16 COMM	Emisiones totales de efecto invernadero	Emisión de gases invernadero	82
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Emisión de gases invernadero	82
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y sus resultados	Medio Ambiente	81
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	Medio Ambiente	81
EN20	Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire por tipo y peso	No tenemos una planta que emita este tipo de gases	-
EN21	Vertido total de aguas residuales	Se canaliza mediante el servicio público	-
EN22 COMM	Peso total de residuos gestionados	Consumo y reciclaje de papel	81
EN23	Número y volumen de derrames accidentales más significativos	No manejamos materiales tóxicos	-
EN24	Peso de los residuos peligrosos transportados	No manejamos materiales tóxicos	-
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía	No manejamos materiales tóxicos	-
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios y sus resultados	Consumo y reciclaje de papel/ Concurso de las 4 R's / Reciclaje de tarjetas	81/82/83
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil	El único material de embalaje es el sobre de envío de estados de cuenta	-
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Medio ambiente	81
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	No transportamos productos contaminantes	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Valor económico distribuido	24
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
LA1	Desglose de los trabajadores	Caracterización de la fuerza laboral	32
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Caracterización de la fuerza laboral	32/33
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Calidad de vida laboral	34
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No tenemos contactos con la figura de convenio colectivo dado que no tenemos sindicatos.	-
LA5	Período mínimo de pré-aviso frente a cambios organizativos	La Organización no ha realizado cambios que impliquen salida del personal	-

LA6	Porcentaje de empleados representados por comités de salud y seguridad	Todo el personal	-
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	Salud y seguridad de los Colaboradores	37
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y comunidad en relación con enfermedades graves	Salud y seguridad de los Colaboradores	37/39
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No tenemos sindicatos	-
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Capacitación y desarrollo	38
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Capacitación y desarrollo	38
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Ciclo de desempeño	40
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosados por indicadores de diversidad	Caracterización de la fuerza laboral	32
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Administración salarial	33
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
HR1 COMM	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	Productos Diners Club / Contratistas	46/65
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	Contratistas	65
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	Capacitación en prevención VIH Sida	39
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No hubo	-
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Lineamientos internos de conducta	18
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Lineamientos internos de conducta	18
HR7	Operaciones que puedan originar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	No se han evidenciado y no han existido reclamos al respecto	-
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes	Incorporación de variables de Responsabilidad Corporativa	64
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	No hubo	-
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
SO1	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las comunidades	Enfoque y metodología de trabajo con la Comunidad	70
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	Lineamientos internos de conductas	18
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Riesgo Operativo, de liquidez y de tasas.	26
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	Riesgo Operativo, de liquidez y de tasas.	26
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying	Lineamientos internos de conducta	18
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	Lineamientos internos de conducta	18
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hubo	-
SO8	Valor monetario de multas y número de sanciones no monetarias, significativas derivadas del incumplimiento de leyes	Multas y sanciones	54
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
PR1	Fases del ciclo de vida de productos y servicios en que se evalúan impactos en la salud y seguridad de los socios	Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio	42
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o de los códigos voluntarios en relación con productos	Multas y sanciones	54

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de productos sujetos a tal requerimiento	Políticas en relación con los socios	43
PR4	Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	No hubo	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del socio	Encuesta de Satisfacción de socios / Sistemático de Socios	52/53
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de marketing y publicidad	Publicidad y Marketing	54
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de marketing	Publicidad y Marketing	54
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de socios.	No hubo	-
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas y sanciones	54

INDICADORES SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO		Sección	
RSC1	Descripción de los elementos sociales de la política de RSE, incluyendo la definición Corporativa.	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador / Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador	11
RSC2	Descripción de la estructura y responsabilidades correspondientes de RSE.	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador	11
RSC3	Informe sobre el número y horas de auditorías del cumplimiento de la política de RSE.	Informe de Verificación	85
RSC4	Descripción de los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos.	Relacionamiento con los Grupos de Interés.	12
RSC5	Número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.	No hubo	-
RSC6	Descripción de los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas.	Mapa de Grupos de Interés	12
INT1	Descripción de los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía.	Políticas de Recursos Humanos	31
INT2	Rotación de los empleados.	Caracterización de la fuerza laboral	33
INT3	Satisfacción de los empleados en base a los resultados de las encuestas realizadas.	Calidad de Vida	34
INT4	Retribución de los altos directivos y del consejo de administración.	Junta de Accionistas y Directorio.	15
INT5	Información sobre los incentivos que no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad.	Calidad de Vida Laboral	34
INT6	Información sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres	Administración salarial	33
INT7	Información sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país.	Caracterización de la Fuerza Laboral	32
SOC1	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales.	Inversión cultural / Auspicios y Apoyo a la Cultura / Inversión Social 2009	79
SOC2	Valor económico creado por las actividades de la compañía.	Valor económico distribuido	24
SUP1	Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.	Estructura y Política de Adquisiciones	64
SUP2	Satisfacción de los proveedores	Inclusión de variantes de Responsabilidad Corporativa	64
RB1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la organización informante en la banca minorista	Giro de Negocio	84
RB2	Información del reparto del negocio de otorgamiento de créditos	Giro de Negocio	84
RB3	Información sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos/ de sostenibilidad especiales.	Principales resultados de los programas e iniciativas educativas	72
IB1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la Organización Informante a su banca de inversiones.	No aplica a nuestra gestión	
IB2	Identificación de la estructura de las operaciones de acuerdo con la clasificación de las economías del Banco Mundial.	La Organización	15
IB3	Prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	Principales programas e iniciativas educativas.	72
AM1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Gestión de Patrimonios.	Donación de activos	84

AM 2	Información sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	Propuestas de valor adaptadas a la realidad de cada socio	43
AM 3	Descripción de las actividades con las compañías participadas, en donde las cuestiones relativas a la RSC son planteadas bien en comunicaciones con el consejo de administración y la dirección o bien son consideradas de forma explícita a la hora de ejercer los derechos de accionista.	Los planes de RSC han sido aprobados por el directorio	-
INS 1	Descripción los criterios sociales aplicados por la organización informante en su política de seguros.	Descripción de los productos Diners Club	46
INS 2	Informe sobre la base de clientes.	No prestamos el servicio de seguros	-
INS 3	Número de reclamaciones recibidas de los clientes.	Atención a reclamos	53
INS 4	Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	Descripción de los productos Diners Club	44

LISTA DE PRODUCTOS			
FS1	Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Alianza Diners Club Unicef /medio ambiente	72/81
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en la línea de negocio	Medio Ambiente	72
FS3	Procesos para monitorear la práctica de los clientes en el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	Publicidad y Marketing / Alianza Diners Club Unicef	54/72
FS4	Proceso para mejorar la capacidad del personal para ejecutar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales en relación a líneas de negocio	La pasión por servir - Logros 2009	42
FS5	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	Publicidad y Marketing	83
INDICADORES DE ACCIÓN ESPECÍFOS			
FS6	Porcentaje de la lista para las líneas de negocio por región específica, tamaño (ejemplo. pequeño/grande) por el sector.	Medio Ambiente	84
FS7	Valor monetario de productos y de servicios diseñado para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio analizada por propósito.	Principales resultados de los programas e iniciativas	73
FS8	Valor monetario de productos y de servicios diseñado para entregar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio analizada por propósito.	Medio Ambiente	84
FS9	Cobertura y frecuencia de intervenciones para determinar la puesta en práctica de los procedimientos de las políticas ambientales y sociales y tareas de riesgo	Evaluación a programas	72
FS10	Porcentaje y el número de compañías sostenidas en la lista de la institución con la cual la organización a reportarse ha interactuado en temas ambientales o sociales	Medio Ambiente	84
FS11	Porcentaje de activos sujetos a una valoración ambiental o social positiva y negativa.	Donación de activos / Medio Ambiente	84
FS12	Descripción de la política de voto en materias medioambientales o sociales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Participación en diálogos sociales por la educación y responsabilidad Social	78
INDICADORES DE FUNCIONAMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL			
FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas .	Proyecto negocios Inclusivos	76
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para la gente desfavorecida	Proyecto negocios Inclusivos	76
ACCESO EN EL MANEJO Y ACERCAMIENTO RESPONSABLE			
FS15	Políticas para el diseño y la venta justa de productos financieros y servicios.	Competencia Leal / Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio	19/43
INDICADORES DE FUNCIONAMIENTO ESPECÍFICOS DE LA RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS			
FS16	Iniciativas para realzar la instrucción financiera por tipo beneficiario.	Descripción de los Productos Diners Club/ Centro de capacitación Diners Club	48/60



G3 DMA	Description	Cross Refence	Pag
DMA EC	Disclosure on management approach EC	Generando Valor para el Ecuador: Desempeño Económico	24
DMA EN	Disclosure on management approach EN	Construyendo Futuro: Impacto en la Comunidad y Medio Ambiente	68
DMA LA	Disclosure on management approach LA	Los Rostros de Diners Club: Los Colaboradores / Control de riesgo de fraude / medidas anticorrupción	30/28/18
DMA HR	Disclosure on management approach HR	Lineamientos internos de conducta	17
DMA SO	Disclosure on management approach SO	Construyendo Futuro: Impacto en la Comunidad y Medio Ambiente	68
DMA PR	Disclosure on management approach PR	Al servicio de los clientes: Socios e Inversionistas	42

El índice que se detalla a continuación muestra el desempeño de Diners Club del Ecuador en relación a cada uno de los indicadores que presenta el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Principios de Global Compact			Sección	
Derechos Humanos	GC 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	Lineamientos internos de conducta / Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de las Naciones Unidas	12/18
	GC 2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.	Lineamientos internos de conducta /Derechos Humanos	18
Empleados	GC 3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	Lineamientos internos de conducta /Derechos Humanos	18
	GC 4	Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio	Lineamientos internos de conducta /Derechos Humanos	18
	GC 5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	Lineamientos internos de conducta /Derechos Humanos	18
	GC 6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Lineamientos internos de conducta /Derechos Humanos	18
Medio Ambiente	GC 7	Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	Consumo de Agua y Energía Eléctrica/Compra y reciclaje de Tarjetas.	83
	GC 8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	Consumo y reciclaje de papel	81
	GC 9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	Proveedores	63/83
Anticorrupción	GC 10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	Lineamientos internos de conducta	18

Certificación GRI

El siguiente cuadro presenta la Verificación realizada por parte del GRI, obteniendo una calificación A+.

		2002 In accordance	C	C +	B	B +	A	A +
MANDATORY	Self declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured		
OPTIONAL	Third party Cheked							
	Gri Cheked							

Contenidos

Diners Club del Ecuador

Responsable del Reporte: Augusta Bustamante Ponce, Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

Coordinación: José Luis Trávez

Imagen Corporativa: Paola Álvarez

Fotografía

Jorge Vinueza

Impresión:

Imprenta Mariscal

Editor General:

Rómulo Moya Peralta

Gerente de Producción:

Juan Moya Peralta

Edición:

Eduardo Varas

Diseño y Diagramación:

Laylí Quinteros Loza

Trama:

Juan de Dios Martínez N34-367 y Portugal

Telfs: (593-2) 2246 - 315 / 2246 - 317

editor@trama.ec

Este informe fue realizado con papel que proviene de bosques renovables y con tinta no tóxica





24 / 3,4

Mayor información acerca de Diners Club del Ecuador o del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009

www.dinersclub.com.ec

Diners Club del Ecuador S.A · Área: Responsabilidad Corporativa · Teléfono: (593-2) 2981300 · e-mail: rsocial@dinersclub.com.ec

Dirección: Av. Amazonas 4560 y Pereira Edificio Matriz

Quito - Ecuador